

# PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO  
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL  
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO  
CVI

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., DICIEMBRE 14 DEL AÑO 2024.

No. 50

## GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO OCTAVA SECCIÓN

### SUMARIO

**SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN.- DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

### Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado

Mayo 2024



#### Índice

I. Introducción.....	1
II. Objetivo del Manual de Organización.....	3
III. Antecedentes histórico.....	4
IV. Marco jurídico.....	6
V. Misión y visión.....	8
VI. Estructura orgánica.....	9
VII. Organigramas.....	10
1. Organigrama general.....	10
2. Organigrama específico.....	11
VIII. Cédulas de descripción del puesto.....	15
IX. Directorio.....	78
X. Exhorto.....	83
XI. Foja de firmas.....	84

#### I. Introducción

La Administración del Poder Ejecutivo, deberá realizarse de manera integral para cumplir con los objetivos que sean planteados en el Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca 2022-2028 y las facultades que deriven de las leyes Federales, Estatales y demás instrumentos normativos, orientados con sentido humano y visión de resultados a corto, mediano y largo plazo, buscando en todo momento la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población.

En ese sentido, con la finalidad de mejorar el desempeño de las actividades que le corresponden a esta entidad como Sistema Operador, es necesario regular en forma clara y precisa su organización, funcionamiento y los asuntos que son de su competencia, así como la responsabilidad de cada una de las áreas administrativas.

Mediante decreto número 769, publicado el 05 de enero de 2023, en relación con la Fe de Erratas publicada el 19 de enero del 2023, se reformó el nombre de la Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, para ahora llamarse Ley del Organismo Operador Público denominado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

En razón de lo anterior, la Secretaría de Administración en el mes de febrero del año 2023, autorizó al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado la nueva estructura orgánica, en consecuencia resulta necesario adecuar el marco normativo a fin de brindar certeza a la actuación de las personas servidoras públicas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para continuar mejorando su gestión y desempeño en sus procedimientos de administración, comercialización y operación de los sistemas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, con base en los conceptos y cuotas a los servicios públicos que preste en términos de lo dispuesto por la Ley Estatal de Derechos.

En razón de lo expuesto, el Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, ha tenido a bien emitir el Reglamento Interno del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, mismo que fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca con fecha dieciséis de marzo del año dos mil veinticuatro.

En ese contexto, la Dirección General del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SOAPA), elaboró y sometió a su Consejo de Administración el presente Manual de Organización, documento que se alinea a su Ley, su Reglamento Interno, así como a los lineamientos que en la materia emitió la Secretaría de Administración, lo anterior en cumplimiento al artículo 30, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.

El Manual de Organización de SOAPA, es una herramienta o instrumento de trabajo que contiene de manera ordenada y sistemática, información puntual sobre los antecedentes históricos, objetivo, funciones, niveles jerárquicos, grados de autoridad, responsabilidad, relaciones y competencias laborales de las y los titulares, de cada una de las áreas administrativas que integran la estructura orgánica de mandos medios y superiores de SOAPA. Con ello, se sigue avanzando en la modernización y se mejoran los servicios que presta SOAPA en favor de la ciudadanía oaxaqueña, alcanzándose de esta manera los objetivos y metas fijados por la administración.

#### II. Objetivo del Manual de Organización

Servir como instrumento de consulta y orientación para las y los servidoras públicas de SOAPA, así como a los de nuevo ingreso, acerca de la estructura orgánica, atribuciones y funciones de cada una de las áreas administrativas que la integran, así como de los mecanismos de coordinación y comunicación interinstitucionales, a fin de contribuir de manera eficiente, eficaz y transparente al logro de los objetivos y metas de la entidad.

#### III. Antecedentes Históricos.

Siendo Gobernador del Estado el C. Emilio Pimentel, 1902-1911, se expidió la **Ley Sobre el Uso y Aprovechamiento de las Aguas del Estado de Oaxaca**, ordenamiento que, tenía entre sus objetivos, regular la jurisdicción y el dominio de las aguas a nivel estatal y municipal. En armonía con dicho cuerpo normativo, en 1910, se forma la Junta de Saneamiento, con el objeto de proyectar las obras de provisión de aguas y saneamiento de la ciudad de Oaxaca de Juárez, Oaxaca.

En 1913, durante la gestión del Licenciado Miguel Bolaños Cacho, como Gobernador del Estado, se emite el **Reglamento para el Saneamiento y Provisión de Aguas en el Interior de las Casas de la Ciudad de Oaxaca**. En él se estableció el procedimiento para introducir el agua potable en las casas y cómo conectar los ramales de la tubería a la red de la ciudad, tanto del agua potable como de las atarjeas, además de indicar cómo debían hacerse las instalaciones internas de las casas, para el caso, las letrinas y los baños.

El 6 de septiembre de 1962, el entonces Gobernador, C. Alfonso Pérez Gasga, emite un acuerdo en el que señala que las atribuciones asignadas a la Junta de Mejoras Materiales de Oaxaca de Juárez, serán ejercidas por el propio gobierno, a través del Departamento de Comunicaciones y Obras Públicas.

En el año de 1970, se crea el Departamento de Operación y Mantenimiento adscrita a la Dirección General de Obras Públicas. Área que tiene a su cargo la operación y mantenimiento del sistema de agua potable de la ciudad de Oaxaca de Juárez.

En 1981, la Federación transfiere a las entidades federativas los sistemas de agua potable, a fin de que coordinen y supervisen su operación, administración, planeación, estudio, rehabilitación, ampliación, programación, conservación y proyecto de la estructura necesaria para la captación, potabilización, conducción y distribución de agua potable, así como la estructura de alcantarillado y aquellas que se requieran para el control de la contaminación.

El 12 de diciembre de 1981 se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el Decreto número 56, a través del cual se expide la **Ley para Regular la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Oaxaca**. En diciembre del mismo año y según Decreto número 57, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, siendo Gobernador del Estado el C. Pedro Vásquez Colmenares, se crea el Organismo Público Descentralizado denominado "**Comisión Coordinadora de los Sistemas de Obras y Servicios de Agua y Alcantarillado del Estado de Oaxaca**", además de que se constituye "**La Administración Directa Local de Obras y Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Oaxaca**", entidad encargada de la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, con residencia en la ciudad de Oaxaca, misma que inicia actividades el 6 de enero de 1982.

El 13 de febrero de 1993 se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el Decreto número 92, a través del cual se expide la **Ley de Agua Potable y Alcantarillado para el Estado**

de Oaxaca, abrogándose la Ley para Regular la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Oaxaca y la Ley que crea el organismo público descentralizado denominado "Comisión Coordinadora de los Sistemas de Obras y Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Oaxaca".

El 13 de octubre de 2001 por Decreto número 356, se expide la Ley que crea el Órgano Desconcentrado del Poder Ejecutivo, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Obras Públicas, denominado "Administración Directa de Obras y Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Oaxaca, (ADOSAPACO), como operador de obras y servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Oaxaca y zona conurbada.

El 28 de noviembre de 2013 se publica en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado, el Decreto número 2070, por el cual se expide la Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, ordenamiento que entra en vigor al día siguiente de su publicación. Con esta Ley se abroga el diverso por el que se crea ADOSAPACO, y todos los recursos pertenecientes a dicho órgano pasan a la naciente entidad.

Mediante decreto número 769, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 05 de enero de 2023, en relación con la Fe de Erratas publicada el 19 de enero del 2023, se reformó el nombre de la Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, para ahora llamarse Ley del Organismo Operador Público denominado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, que a la fecha sigue vigente.

#### IV. Marco Jurídico

##### Nivel Federal:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 05 de febrero de 1917.  
Última reforma el 22 de marzo de 2024.

Ley de Aguas Nacionales.  
Publicada en el DOF el 01 de diciembre de 1992.  
Última reforma 8 de mayo de 2023.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicada en el DOF el 04 de enero de 2000.  
Última reforma 20 de mayo de 2021.

Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público.  
Publicada en el DOF el 04 de enero de 2000.  
Última reforma 20 de mayo de 2021.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
Publicada en el DOF el 09 de mayo de 2016.  
Última reforma 01 de abril de 2024.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
Publicada en el DOF el 18 de julio de 2016.  
Última reforma 18 de julio de 2016.

##### Nivel Estatal:

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.  
Promulgada por bando solemne el 4 de abril de 1922.  
Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado (POGE) el 30 de diciembre de 2023.

Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 11 de septiembre de 2001.  
Última reforma publicada el 06 de agosto de 2022.

Ley Estatal de Derechos de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 20 de diciembre de 2017.  
Última reforma publicada el 16 de diciembre de 2023.

Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Administración de bienes muebles e inmuebles del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 12 de noviembre de 2016.  
Última reforma publicada el 16 de marzo del 2024.

Ley de Bienes Pertenecientes al Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 15 de diciembre de 1951.  
Última reforma publicada el 11 de diciembre del 2017.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 09 de octubre de 2021.  
Última reforma publicada el 20 de enero de 2024.

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 29 de noviembre del 2017.  
Última reforma publicada el 29 de julio de 2023.

Ley de Agua Potable y Alcantarillado para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGE el 13 de febrero de 2013.  
Última reforma publicada el 16 de diciembre del 2023.

Ley del Organismo Operador Público denominado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Publicada en el POGE el 28 de noviembre del 2013.  
Última reforma publicada el 19 de enero del 2023.

Reglamento de la Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGE el 20 de agosto de 2016.

Reglamento Interno del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
Publicado en el POGE el 16 de marzo de 2024.

#### V. Misión y Visión

##### MISIÓN

Proveer los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en forma eficiente e incluyente para todos los sectores de la población, orientando sus esfuerzos al desarrollo integral y sustentable del Municipio de Oaxaca de Juárez y su zona conurbada, a través del impulso de proyectos estratégicos en el sector, sin comprometer los recursos naturales y fomentando una cultura de uso racional del vital líquido, que permita mejorar la calidad de vida de los usuarios, dentro de un marco de legalidad, democracia y convivencia armónica.

##### VISIÓN

Consolidarse como un Organismo moderno, que garantice el acceso, disposición y saneamiento del agua para consumo personal, doméstico y de servicios, en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible a través de la prestación de servicios de calidad que generen un mayor bienestar en la ciudadanía, garantizando el adecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica y su viabilidad financiera, apoyados en un equipo comprometido, responsable y eficiente.

#### VI. Estructura Orgánica

##### 1. Director General

- 1.0.0.1 Departamento de Comunicación Social.
- 1.0.0.2 Departamento de Tecnologías de la Información
- 1.0.0.3 Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria

##### 1.1 Dirección Jurídica

- 1.1.0.1 Departamento Consultivo
- 1.1.0.2 Departamento de lo Contencioso y Administrativo
- 1.1.0.3 Departamento de Quejas y Denuncias

##### 1.0.1 Unidad Administrativa

- 1.0.1.1 Departamento de Recursos Humanos
- 1.0.1.2 Departamento de Recursos Financieros
- 1.0.1.3 Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales

##### 1.2 Dirección de Planeación y Comercialización

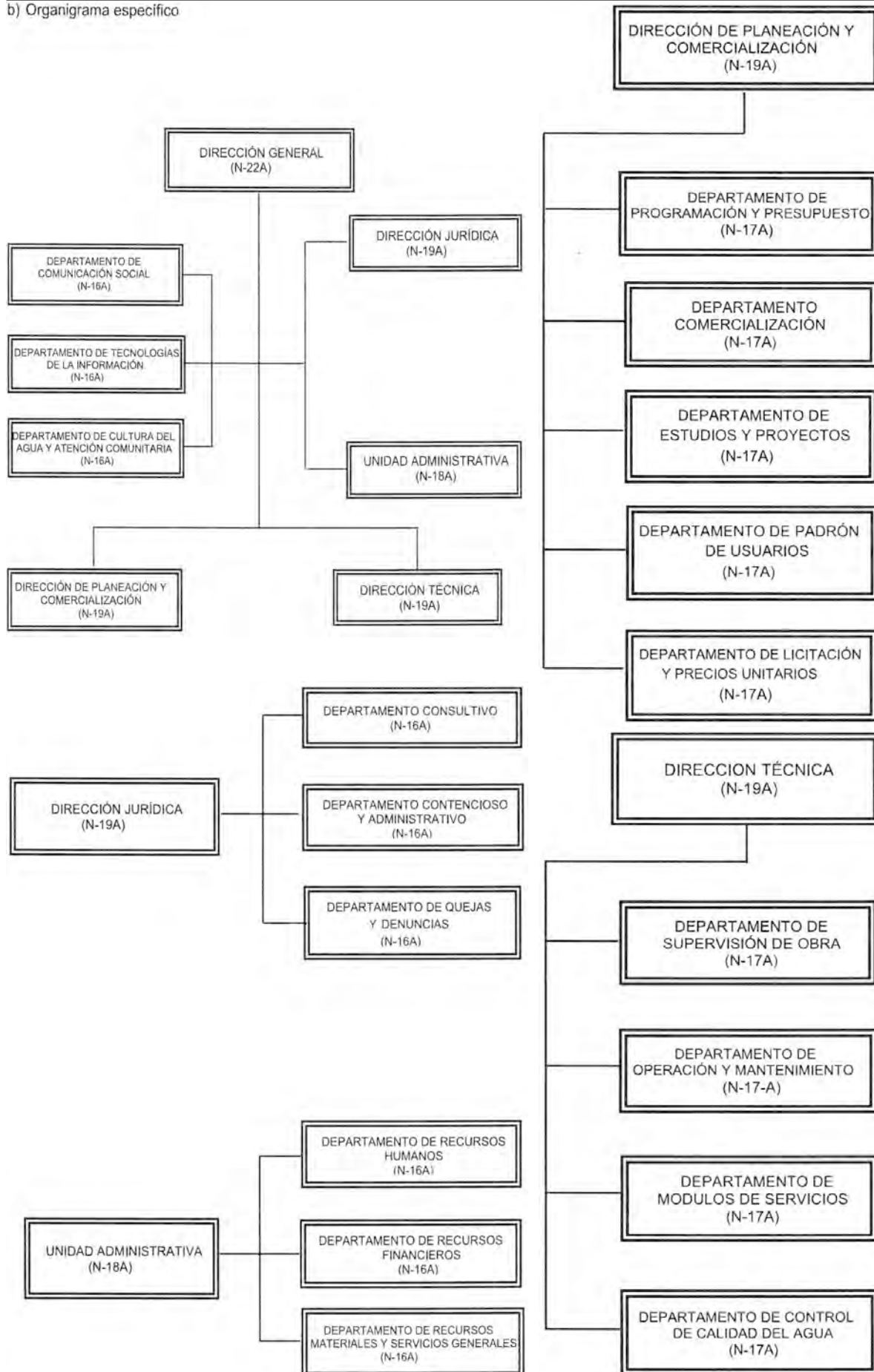
- 1.2.0.1 Departamento de Programación y Presupuesto
- 1.2.0.2 Departamento de Comercialización
- 1.2.0.3 Departamento de Estudios y Proyectos
- 1.2.0.4 Departamento de Padrón de Usuarios
- 1.2.0.5 Departamento de Licitación y Precios Unitarios

##### 1.3 Dirección Técnica

- 1.3.0.1 Departamento de Supervisión de Obra
- 1.3.0.2 Departamento de Operación y Mantenimiento
- 1.3.0.3 Departamento de Módulos de Servicios
- 1.3.0.4. Departamento de Control de Calidad del Agua



b) Organigrama específico



**VIII. Cédulas de descripción del puesto.**

<p><b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.</p> <p><b>Puesto:</b> Directora o Director General.</p> <p><b>Superior inmediato:</b> Consejo de Administración.</p> <p><b>Área de adscripción:</b> Dirección General.</p> <p><b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.</p>	
<p><b>2. Objetivo:</b></p> <p>Representar legal y administrativamente al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y ejercer las atribuciones que le otorga la Ley del Organismo Operador público denominado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y demás ordenamientos aplicables.</p>	
<p><b>3. Funciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizar el mantenimiento y conservación de los bienes que conforman el patrimonio de SOAPA, de acuerdo a las disposiciones aplicables en la materia.</li> <li>Dictar acciones que conlleven al uso eficiente del agua, su recolección y tratamiento, así como de la infraestructura existente;</li> <li>Celebrar los actos jurídicos de administración y de dominio para obtener los permisos y autorizaciones que requiera relacionados con sus fuentes de captación subterránea y superficial (perforación de pozos);</li> <li>Autorizar la contratación de los servicios prestados por SOAPA;</li> <li>Evaluar y autorizar la ejecución de los programas integrales estratégicos de obra pública sobre los proyectos de construcción y mantenimiento a los sistemas de agua potable, asignados a contratistas externos y los ejecutados internamente por SOAPA;</li> <li>Evaluar los términos en los que se autorizan los planes y proyectos de obra para la infraestructura de los servicios de agua potable y alcantarillado, bajo un programa de planeación hidráulica;</li> <li>Dirigir las actividades técnicas, administrativas y financieras, de los programas operativos anuales de obra pública y administrativo de operación y mantenimiento;</li> <li>Autorizar los convenios a cuenta y riesgo con las o los usuarios;</li> <li>Presentar los estados financieros y el informe anual de actividades a los órganos normativos del orden federal, estatal y municipal, para su evaluación y validación;</li> <li>Requerir a las distintas áreas del organismo, la información técnico-administrativa que sea necesaria para resolver y acordar solicitudes que determine en apego a las disposiciones legales correspondientes;</li> <li>Realizar la certificación de los documentos que obran en las diferentes áreas administrativas, para los fines legales correspondientes;</li> <li>Autorizar la elaboración del reglamento interno y los demás manuales administrativos, para que una vez aprobados por el Consejo de Administración sean publicados;</li> <li>Proponer al Consejo de Administración el Programa Operativo Anual, y</li> <li>Las demás que les señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera el Consejo de Administración, en el ámbito de su competencia.</li> </ul>	

**4. Puestos subordinados.**

Directos	Indirectos	Total
22	590	612

**5. Relaciones interinstitucionales.**

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección Jurídica.	Instruir el trámite y desahogo de los asuntos jurídicos.			X
		Solicitar la información sobre quejas y denuncias realizadas.			X
	Unidad Administrativa.	Solicitar informe sobre la aplicación de los recursos humanos y financieros del organismo.			X
	Dirección de Planeación y Comercialización.	Instruir la planeación de las acciones realizadas por las áreas administrativas para integrar el informe anual de actividades.			X
	Dirección Técnica.	Vigilar que el presupuesto se ejerza y aplique de acuerdo a los programas de obra.			X
Externas	Municipio de Oaxaca de Juárez y Municipios conurbados	Celebrar convenios para la prestación y administración de los servicios de agua potable y alcantarillado.			X
		Determinar la prioridad de inversión basado en las estrategias del Plan Estatal de Desarrollo.			X
	Secretaría de Finanzas.	Ubicar las fuentes de financiamiento con recursos federal, estatal o municipal, para llevar a cabo los programas planeados.			X
	Secretaría de Administración.	Implantar la normatividad aplicable a los recursos humanos de SOAPA.		X	

Secretaría de la Función Pública; Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, y la Auditoría Superior de Fiscalización del Estado de Oaxaca.	Controlar, evaluar y sancionar el ejercicio de los recursos federales, estatales y/o municipales otorgados.			X
Secretaría de Infraestructuras y Comunicaciones	Coordinar la aplicación de los criterios de obra en la infraestructura urbana.			X
Comisión Nacional del Agua.	Definir los criterios para la aplicación de la normatividad en el suministro, uso y explotación del recurso hídrico.			X
	Establecer las políticas del uso hídrico.			X
Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales; Comisión Nacional Forestal y la Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente.	Celebrar convenio para la conservación del medio ambiente y recarga de mantos acuíferos.		X	
Banco Mundial; Fondo Nacional de Infraestructura; Organizaciones no gubernamentales; Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, SNC, y particulares.	Celebrar convenios para obtener recursos financieros, a efecto de ejercerlos en los programas de obras.			X

**6. Competencias laborales.**

<b>Conocimientos generales:</b>
Administración pública, conocimientos teórico-práctico en materia hídrica, en el funcionamiento y estructura de los organismos operadores hidráulicos, leyes normativas del agua a nivel nacional y estatal, leyes de obra pública y reglamentos, así como las demás disposiciones normativas aplicables.
<b>Habilidades:</b>
Orientación a resultados, manejo de personal, trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, gestión y administración de proyectos, organización, administración, manejo de datos, comunicación efectiva y planeación.
<b>Actitudes:</b>
Creatividad, iniciativa, liderazgo, colaboración, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

<b>Puesto:</b> Jefa o Jefe del Departamento de Comunicación Social.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director General.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección General.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

**2. Objetivo:**

Coordinar las políticas de comunicación social y de relaciones públicas de SOAPA, con el propósito de difundir los programas y acciones de la entidad.

**3. Funciones:**

- Coordinar la política de comunicación social y de relaciones públicas de SOAPA con los diferentes medios de comunicación;
- Implementar los programas de relaciones públicas que SOAPA lleve a cabo con los órganos administrativos desconcentrados y entidades del sector, así como con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal;
- Diseñar y difundir a través de los medios de comunicación y redes sociales, la información relativa a las actividades, acciones y servicios del organismo;
- Realizar reportes informativos de impacto en los medios de comunicación y redes sociales, acerca de la aplicación y evolución de los programas sociales implementados por SOAPA;
- Coordinar y diseñar la edición y distribución de material audiovisual y digital de los programas y acciones del organismo;
- Coordinar la recopilación diaria (revisión, clasificación e integración de carpetas) de la información de interés, publicada en periódicos, revistas -de circulación local y nacional- y redes sociales para la elaboración de síntesis informativa;
- Recopilar el material fotográfico de la participación del Director General o de la persona que lo represente y sus acompañantes, en los diferentes actos en los que intervengan;
- Crear y evaluar campañas informativas y de concientización, consolidando la imagen institucional (interna y externa);
- Elaborar proyectos para la difusión y promoción de las actividades de SOAPA en los diferentes canales de comunicación, como son: página web, mensajería instantánea canal de videos por internet, periódico y redes sociales;
- Elaborar el archivo fotográfico de la cobertura de los programas y acciones realizados por SOAPA, para el manejo de las estrategias de difusión;
- Recopilar información de impacto, publicada en los diferentes canales de comunicación;
- Definir contenidos para la difusión y publicación, a partir de la información proporcionada por las áreas administrativas y operativas de SOAPA, respecto a los avances y logros en materia de acciones y servicios;
- Aplicar la normatividad, esquemas y criterios en materia de imagen institucional (Manual de Identidad Gráfica del Gobierno del Estado), a efecto de consolidar las diversas acciones de avances y resultados;
- Elaborar textos informativos (redacción, corrección tipográfica y de estilo, supervisión de originales par a impresión) y diseño de los diferentes productos editoriales (dúPLICOS, tríPLICOS, folletos, revistas,

libros, cuadernos, carteles, informes, etc.) del Departamento que solicita previamente;

- Vigilar la emisión de noticieros en radio y televisión, respecto a la opinión pública de las acciones y actividades del organismo;
- Evaluar las campañas de difusión de SOAPA, con el propósito de conocer su impacto en la ciudadanía;
- Verificar que el personal del Centro de Atención Telefónica atiendan los reportes (de fugas de agua y/o afectaciones al sistema de drenaje) presentados de forma personal, vía telefónica y mensajería instantánea; capturándolos en el sistema de SIAGUA para canalizarlos al área operativa correspondiente;
- Elaboración de reportes diarios, semanales, mensuales y trimestrales de las llamadas y reportes de fugas de agua y afectaciones al sistema de drenaje, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
19	0	19

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.	Solicitar la información necesaria para las campañas de difusión de los logros y cumplimientos de objetivos.			X
Externas	Coordinación de Comunicación Social de Gobierno del Estado	Coordinar la participación de SOAPA en eventos de Gobierno del Estado.			

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 Comunicación social, tecnologías de la información, legislación sobre medios de comunicación, administración de los medios, psicología y sociología de la comunicación, manejo de crisis, redacción, periodismo, diseño gráfico, marketing y publicidad, atención a medios, lenguaje incluyente, corrección de estilo, manejo de redes sociales.  
**Habilidades:**  
 Portales de internet, diseño de páginas, manejo de información, redacción, ortografía, trabajo en equipo, manejo de personal, comunicación eficaz, facilidad de palabra, agudeza para describir el hecho y saber transmitirlo.  
**Actitudes:**  
 Creatividad, iniciativa, liderazgo, colaboración, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefe o Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información.  
**Superior inmediato:** Directora o Director General.  
**Área de adscripción:** Dirección General.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo.**  
 Definir e instrumentar estrategias para la actualización, adquisición, uso y aprovechamiento de las tecnologías adecuadas de la información, administrando recursos de hardware, software, redes de comunicación, modelos de servicios, sistemas de información e inteligencia de negocios, enfocados siempre en el logro de las metas de SOAPA.

**3. Funciones:**

- Administrar los recursos tecnológicos, de acuerdo a las necesidades de trabajo y perfiles de las y los usuarios en cada una de las áreas;
- Integrar el registro y control de los equipos de cómputo asignados a cada una de las áreas administrativas;
- Elaborar los manuales técnicos, de procedimientos y de usuario, para cada sistema desarrollado;
- Identificar, planear, administrar e implementar proyectos de desarrollo o mejoramiento de los sistemas de información, conjuntamente con el personal de las áreas que lo requieran;
- Programar, gestionar y otorgar cursos de capacitación en materia de tecnologías de la información para el adecuado manejo de los equipos y de software con el que cuente el organismo;
- Presentar métricas de rendimiento en la operación del Departamento de Tecnologías de la información respecto al resto de las actividades del organismo, a través de herramientas diseñadas para su difusión;
- Diseñar políticas, procedimientos y planes de seguridad, definiendo cursos de acción y los medios para implementar esquemas de seguridad en el uso de los datos y de los recursos tecnológicos;
- Integrar los lineamientos en materia de tecnologías de la información, alineados a las políticas y normas técnicas que establezca la autoridad competente;
- Programar y ejecutar el plan de mantenimientos preventivo y/o correctivo de los recursos tecnológicos al resguardo de SOAPA;
- Emitir dictámenes técnicos derivados de la revisión de los equipos de cómputo, que servirá para la toma de decisiones en la actualización y adquisición de bienes;
- Supervisar y evaluar los servicios tecnológicos proporcionados a las áreas administrativas de SOAPA, con la finalidad de garantizar su funcionalidad;
- Cumplir con los lineamientos sobre tecnologías de la información de SOAPA, gobierno estatal y gobierno federal;
- Efectuar una planeación estratégica para la adquisición, implementación y uso de tecnologías de la información, estableciendo metas cuantificables;
- Conservar la confidencialidad en el manejo de la información;
- Promover el uso de mejores prácticas en el desarrollo de sistemas de información;
- Monitorear continuamente la operación de los sistemas utilizados por las diferentes áreas administrativas de SOAPA;
- Establecer un adecuado plan de recuperación de desastres, en favor de la protección de la información

y equipos de cómputo bajo el resguardo del Departamento de tecnologías de la información;

- Administrar y supervisar, la página gubernamental del organismo, en coordinación con las áreas regulatorias del mismo;
- Designar responsables del diseño, programación y administración del Portal Web de Gobierno Electrónico de SOAPA;
- Supervisar los cambios efectuados al Portal Web de Gobierno Electrónico de SOAPA;
- Verificar que los equipos cumplan con los requerimientos informáticos para el correcto funcionamiento de los sistemas de información;
- Vigilar los procesos de digitalización de la información que se requiera almacenar electrónicamente en bases de datos;
- Analizar, solventar y en su caso dar seguimiento a las recomendaciones u observaciones efectuadas por las auditorías practicadas por la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, la Auditoría Superior de Fiscalización del Estado de Oaxaca y/o la Auditoría Superior de la Federación, y
- Elaborar el Programa Anual de Trabajo del Departamento de Tecnologías de la Información, así como las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
7	0	7

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.	Dotar a las áreas de la Infraestructura de comunicaciones, cómputo y sistemas de información.			X
		Supervisar, actualizar y evaluar los equipos de cómputo.			X
externas	No aplica				

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 En instalación, operación y actualización de sistemas de cómputo y sistemas informáticos, redes sociales, diseño, tecnologías de la información y comunicación.  
**Habilidades:**  
 Portales de internet, diseño de páginas, trabajo en equipo, manejo de personal, comunicación eficaz: resolución de problemas, orientación a logro y resultados, organización y servicio a clientes y clientes.  
**Actitudes:**  
 Creatividad, iniciativa, liderazgo, colaboración, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria.  
**Superior inmediato:** Directora o Director General.  
**Área de adscripción:** Dirección General.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Fomentar y coordinar acciones que promuevan cultura del agua en la sociedad oaxaqueña, por medio de la implementación de diversos talleres y actividades en espacios educativos de los tres niveles académicos, así como, en comunidades y colonias, esto con el fin de garantizar el cuidado del recurso hídrico. Así como, brindar una atención y seguimiento oportuno de los asuntos derivados de diversas socializaciones con usuarios y/o Comités de Vida Vecinal.

**3. Funciones:**

- Desarrollar programas de promoción y/o campañas de promoción en materia de cultura del agua, en las instituciones educativas, comunidades, asociaciones, colonias, organismo y/o instituciones, en coordinación con diversas autoridades;
- Implementar espacios de capacitación en materia de cultura del agua: sustentabilidad, alternativas para cuidado, reciclado y captación del agua, en escuela de los tres niveles académicos, comunidades y/o colonias;
- Promover espacios de conocimiento y/o eventos que generen cultura del agua con estudiantes, usuarios y personal de SOAPA;
- Implementar talleres de reciclaje en instituciones educativas y/o comunidades con el fin de disminuir el impacto de la huella hídrica del agua y con ello, contribuir al cuidado del medio ambiente;
- Gestionar enlaces para promover la conciencia y conocimiento en las asociaciones, colegios de profesionistas, cámaras de la industria y comercios locales, así como otros organismos afines, con el fin de disminuir la contaminación y generar un uso racional del agua;
- Brindar atención y/o dar seguimiento a las solicitudes realizadas en este departamento respecto a los servicios prestados de SOAPA: de los usuarios, Comités de Vida Vecinal y/o autoridades, con la finalidad de canalizarlas a las áreas correspondientes;
- Coordinar reuniones de socialización de obra con los usuarios beneficiados y/o representantes de Comités de Vida Vecinal;
- Dar a conocer los programas a implementar por este SOAPA a la comunidad beneficiada, así como brindar un seguimiento oportuno del mismo;
- Someter a consideración de la Directora o Director General el presupuesto de egresos para la difusión de las actividades y acciones inherentes al Departamento, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
3	0	3

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
	Dirección General.	Coordinar acciones realizadas en materia de cultura del agua, y tomar acuerdos.			X
	Departamento de	Solicitar la difusión de las			

Internas	Comunicación Social:	actividades y eventos sobre cultura del agua.		X
	Dirección Técnica	Mantener una comunicación permanente para informar y dar seguimiento a las solicitudes de los Comités de Vida Vecinal.		X
	Departamento de supervisión de obra	Recibir la planeación de las obras a ejecutar con la finalidad de generar las reuniones de socialización de obra con la población beneficiada.	X	
Externas	Instituciones Educativas.	Realizar acuerdos interinstitucionales para realizar pláticas, concursos y expo ferias sobre la cultura del agua.		X
	Comisión Nacional del Agua.	Coordinar programas y proyectos a realizar con inversión federal para la difusión de la cultura del agua.		X
	Municipios.	Coordinar la difusión e información a las agencias y a la regiduría de colonias, sobre las diferentes obras a realizarse en las diferentes colonias.		X
	Comités de Vida Vecinal	Llevar a cabo reuniones de difusión directa con los vecinos de las diferentes colonias, fraccionamientos, barrios, para darles a conocer las obras a realizar.		X

- Coadyuvar con el Departamento de Tecnologías de la Información en la revisión de la información contenida en el Portal Web Ventanilla Única de Acceso a la Información Pública;
- Instruir a las áreas administrativas la clasificación de la información, de acuerdo a la normatividad en la materia, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.

Directos	Indirectos	Total
11	13	24

5. Relaciones interinstitucionales.

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Unidad Administrativa.	Coadyuvar en la elaboración del Plan Operativo Anual.			X
	Dirección de Planeación y Comercialización.	Coordinar y vigilar el desahogo del procedimiento de cobro a usuarios, derivado de adeudos.			X
	Dirección Técnica.	Coadyuvar en la aplicación de las normas para la ejecución de obras, rehabilitaciones y demás servicios que se presta a las y los usuarios y particulares.			X
Externas	Autoridades judiciales y administrativas.	Intervenir activamente en los procedimientos judiciales y administrativos en los que sea parte o tenga interés legítimo SOAPA.			X

6. Competencias laborales.

Conocimientos generales:

Administración pública, mercadotecnia, diseño gráfico, psicología y pedagogía.

Habilidades:

Trabajo en equipo, manejo de personal, liderazgo, comunicación oral y escrita, orientación a logro y resultados, inteligencia emocional y creatividad.

Actitudes:

Creatividad, iniciativa, liderazgo, colaboración, servicio, disciplina y responsabilidad.

1. Nomenclatura: Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Puesto: Directora o Director Jurídico(a).

Superior inmediato: Dirección General.

Área de adscripción: Dirección General.

Tipo de plaza – relación laboral: Confianza.

2. Objetivo:

Representar jurídicamente a la Directora o Director General y asumir la defensa legal de SOAPA en los juicios en los que sea parte, derivados de las actividades operativas y administrativas del mismo, así como atender las obligaciones relativas a la transparencia.

3. Funciones:

- Intervenir en los juicios o procedimientos judiciales y administrativos en los que sea parte o tenga interés legítimo SOAPA;
- Formular, interponer, integrar y dar seguimiento, en nombre y representación de SOAPA, a las denuncias o querrelas, y demandas; así como desistirse de las mismas u otorgar el perdón, previa autorización que otorgue la Directora o Director General;
- Celebrar convenios de colaboración y/o concertación;
- Notificar para su autorización al Consejo de Administración de SOAPA, las propuestas de conciliación jurídica en las que pueda existir algún decremento o que afecten el interés jurídico para la operatividad de SOAPA;
- Emitir opinión jurídica para la validación de las tarifas propuestas por la Dirección de Planeación y Comercialización;
- Elaborar o emitir dictámenes, respecto a las sanciones por infracciones cometidas por las y los usuarios;
- Ordenar y supervisar la compilación y resguardo de los documentos emitidos por instancias federales;
- Instruir la realización de instrumentos jurídicos para garantizar el patrimonio de SOAPA;
- Realizar el análisis jurídico de la documentación que sea remitida por otras áreas administrativas;
- Ordenar y en su caso, realizar las acciones correspondientes para la regularización de los bienes que forman parte del patrimonio de SOAPA;
- Elaborar y modificar la normativa necesaria para el buen funcionamiento de SOAPA;
- Coadyuvar con la Unidad Administrativa en la elaboración del acta de investigación administrativa, por faltas laborales de las o los servidores públicos de SOAPA;
- Asesorar a las áreas administrativas en la aplicación de la normatividad correspondiente en los procesos de licitación pública, invitación restringida y adjudicación directa, relacionados con la obra pública, adquisiciones, arrendamientos y servicios de SOAPA;
- Revisar las actas de instalación y sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Administración, así como el informe de la Directora o Director General;
- Solicitar a las áreas administrativas la información requerida, a fin de responder las solicitudes de acceso a la información presentadas en tiempo y forma;
- Realizar la certificación de los documentos que corran en las diferentes áreas administrativas para los fines legales correspondientes;

6. Competencias laborales.

Conocimientos generales:

Derecho en general, administración pública, normatividad en materia del agua, adquisiciones, obras y responsabilidad administrativa, procedimientos judiciales, elaboración de demandas o contestación, redacción y ortografía.

Habilidades:

Interpretación de leyes, análisis jurídico, técnica legislativa, elaboración de contratos, reclamo de pólizas y fianzas, trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de problemas o conflictos, y planeación jurídica.

Actitudes:

Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

1. Nomenclatura: Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Puesto: Jefa o Jefe del Departamento Consultivo.

Superior inmediato: Directora o Director Jurídico(a).

Área de adscripción: Dirección Jurídica.

Tipo de plaza – relación laboral: Confianza.

2. Objetivo:

Interpretar y aplicar correctamente la legislación correspondiente en los contratos, convenios, actas y demás instrumentos jurídicos que deba suscribir la Directora o Director General en el ámbito de su competencia; además de desahogar las consultas a de índole Federal, Estatal y Municipal, inducir a las Áreas Administrativas a cumplir con la normatividad aplicable vigente, así como brindar la asesoría jurídica.

3. Funciones:

- Elaborar y mantener actualizado el marco jurídico e instrumentos normativos, relacionados con las atribuciones, funcionamiento y actividades de las áreas administrativas de SOAPA;
- Resguardar la documentación existente respecto a los bienes inmuebles, títulos de concesión, convenios y minutas;
- Elaborar las actas de sesión de los comités que determine la Directora o Director Jurídico;
- Atender las solicitudes que le sean turnadas por las o los titulares de la Dirección General y Dirección Jurídica, e informar la atención proporcionada a las mismas;
- Integrar y resguardar los expedientes relativos a los contratos y convenios con firmas autógrafas, que celebre SOAPA;
- Gestionar los trámites correspondientes para la adquisición, destino o enajenación de los bienes inmuebles de SOAPA;
- Emitir ahortos, previo acuerdo con su superior jerárquico, a las y los titulares de las áreas administrativas y/u operativas, sobre el cumplimiento adecuado de sus actividades estipuladas;
- Auxiliar jurídicamente en la concertación, negociación, gestión, adopción de acciones, programas y proyectos, relacionados con la suscripción de convenios, contratos y demás instrumentos de naturaleza jurídica y administrativa en los que forme parte SOAPA, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- Desahogar las acciones necesarias ante las autoridades competentes para garantizar la certeza jurídica en relación a la propiedad y posesión de los bienes inmuebles del patrimonio de SOAPA, en apoyo de la Dirección Jurídica;
- Desahogar las acciones necesarias ante la CONAGUA para la obtención, modificación y/o actualización de los títulos de concesión otorgados a SOAPA, en apoyo de la Dirección Jurídica;
- Vigilar el cumplimiento de los requisitos legales para la certificación de documentos originales que obren en SOAPA, que consisten en foliar, rubricar, testar y entre sellar, así como en ausencia del titular de la Dirección Jurídica, realizar y firmar las certificaciones de carácter urgente, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.

Directos	Indirectos	Total
5	0	5



5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Unidad Administrativa, Dirección Técnica y Dirección de Planeación y Comercialización.	Proporcionar asesoría jurídica.			X
Externas	No aplica				

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Derecho en general, administración pública, normatividad aplicable al recurso hídrico, adquisiciones, obras y responsabilidad administrativa, elaboración de demandas o contestación, redacción, procedimientos judiciales y ortografía.

**Habilidades:**  
Interpretación de leyes, análisis jurídico, técnica legislativa, elaboración de contratos, reclamo de pólizas y fianzas, trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, y planeación jurídica.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de lo Contencioso y Administrativo.  
**Superior inmediato:** Directora o Director Jurídico.  
**Área de adscripción:** Dirección Jurídica  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
Representar legamente a SOAPA y a las o los titulares de sus áreas administrativas en cualquier juicio o controversia judicial o administrativa, estableciendo las estrategias procesales necesarias para una defensa técnica y adecuada, con resultados favorables a los intereses de la entidad.

**3. Funciones:**

- Elaborar demandas y contestar las que se instauran en contra de SOAPA y las y los titulares de sus áreas administrativas, y dar seguimiento a los mismos hasta su conclusión;
- Asistir a audiencias judiciales o administrativas, ofrecer y desahogar pruebas;
- Interponer los recursos que procedan en contra de aquellas determinaciones o resoluciones judiciales que afecten el interés jurídico de SOAPA, expresando los agravios correspondientes;
- Formular denuncias o querrelas, ante las instancias correspondientes, cuando se afecten los derechos o bienes jurídicos de SOAPA, así como dar seguimiento;
- Elaborar informes previos y justificados, sosteniendo la legalidad o negando los hechos atribuidos a SOAPA;
- Informar a superior jerárquico el estado que guardan los procedimientos jurisdiccionales y administrativos a su cargo;
- Iniciar procedimiento administrativo por faltas laborales cometidas por el personal de SOAPA; así como integrar debidamente el expediente;
- Solicitar a las autoridades federales, estatales y /o municipales, su apoyo y colaboración en la designación de personal especializado para fungir como perito de SOAPA en los juicios o controversias en los intervienga;
- Iniciar procedimiento administrativo para la liquidación de los créditos fiscales derivados del incumplimiento de las y los usuarios en el pago de derechos y aprovechamientos relativo a los servicios que proporciona SOAPA;
- Solicitar a las áreas administrativas correspondientes la información y documentación necesaria para ejercer las acciones que sean procedentes para la defensa de los intereses jurídicos de SOAPA o contestar las que se instauran en su contra;
- Atender los siniestros de la planilla vehicular de SOAPA, realizando todas aquellas acciones y/o diligencias necesarias ante las instancias correspondientes;
- Atender requerimientos de búsquedas de usuarios que forman parte del padrón de usuarios del SOAPA, a diversas Autoridades, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.			
	Directos	Indirectos	Total
	1	0	1

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Departamento de Recursos Humanos.	Solicitar información y documentación para la defensa en los juicios laborales instaurados en contra de SOAPA.			X
	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Solicitar la remisión de los expedientes relativos a percamas de vehículos propiedad de SOAPA, para su atención legal.			X
	Departamento de Padrón de Usuarios.	Solicitar información de las y los usuarios que tenga en su padrón, para contestar los informes solicitados por las instancias respectivas.			X
	Poder Judicial de la Federación, Fiscalía	Atender emplazamientos y notificaciones efectuados a			

Externas	Federal en el Estado de Oaxaca, Fiscalía General del Estado de Oaxaca, Tribunal Superior de Justicia del Estado de Oaxaca, Tribunal Federal de Justicia Administrativa, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado, Juzgados Laborales en el Estado, Centros de Conciliación Laboral, Tribunal Unitario Agrario, Junta de Arbitraje para los Empleados al Servicio de los Poderes del Estado.	SOAPA.				X

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Administración pública, conocimiento en derecho civil, mercantil, agrario, laboral, administrativo, penal y fiscal, elaboración de demandas y contestación, elaboración de denuncias y querrelas, procedimientos judiciales, redacción, ortografía.

**Habilidades:**  
Interpretación y aplicación de leyes, análisis jurídico, reclamo de pólizas y fianzas, trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas y conflictos, planeación jurídica, facilidad de palabra y organización.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias.  
**Superior inmediato:** Directora o Director Jurídico.  
**Área de adscripción:** Dirección Jurídica.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
Atender y solucionar las quejas y denuncias interpuestas por ciudadanos, personas físicas o morales, las y los usuarios de los servicios proporcionados por SOAPA y por las dependencias y órganos de la administración pública.

**3. Funciones:**

- Atender las quejas y denuncias interpuestas por los usuarios, con base en la normatividad aplicable en la materia;
- Registrar en la bitácora del Departamento las quejas y denuncias, a fin de llevar a cabo un adecuado seguimiento de las mismas;
- Atender las solicitudes recibidas a través de la Plataforma del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC);
- Elaborar órdenes de visita de inspección y/o verificación, actas administrativas y/o actas circunstanciadas con motivo de la inspección o verificación;
- Elaborar inicios de Procedimiento Administrativo cuando de una visita de inspección o verificación se desprendan causas de infracción a las disposiciones de la materia, o bien, cuando resulte aplicable por otra causa justificada, así como notificar al infractor;
- Dar el trámite correspondiente, desahogo y proyectar las resoluciones que pongan fin al Procedimiento Administrativo;
- Aplicar las medidas de seguridad, urgencia y/o apremio previsto en la normatividad aplicable;
- Recopilar la información interna para dar respuesta a las quejas y/o denuncias presentadas, y en caso de ser necesario, se podrá citar a las partes involucradas para dar solución;
- Atender los oficios, requerimientos, propuestas de conciliación, solicitud de informes y/o recomendaciones que notifique la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo de Oaxaca;
- Solicitar dictámenes técnicos para poder resolver las facultades solicitadas por las personas físicas, morales y usuarios, dando respuesta mediante la elaboración de la constancia correspondiente;
- Coordinar la brigada de reacción inmediata, así como validar los reportes que generen los mismos para canalizarlos al área administrativa correspondiente;
- Atender las quejas, reclamaciones o conciliaciones presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor;
- Coordinar que las áreas administrativas correspondientes publiquen y actualicen los catálogos de obligaciones de transparencia comunes y específicas en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT);
- Atender a las personas en la elaboración de solicitudes de información o para la protección de datos personales y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados a quien deba dirigirlas;
- Recibir, dar trámite y seguimiento hasta su conclusión, a las solicitudes de acceso a la información pública o para la protección de datos personales, cumpliendo con las formalidades y plazos señaladas por la normatividad aplicable;
- Dar trámite a los recursos de revisión interpuestos por las y los usuarios;
- Operar dentro del sujeto obligado los sistemas que integran la Plataforma Nacional de Transparencia;
- Realizar los trámites internos necesarios para entregar la información solicitada o requerida por el Órgano Garante de Acceso a la Información Pública, Transparencia, Protección de Datos Personales y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca y proteger los datos personales;
- Llevar un registro actualizado de las solicitudes de acceso a la información y de protección de datos personales y sus resultados;
- Actualizar la información en el Sistema de Control de Carga de Obligaciones (SCCO);
- Auxiliar en la elaboración del Programa Operativo Anual;
- Realizar la inspección y actualización de los registros de Trámites y Servicios en materia de mejora regulatoria, en el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios;
- Dar respuesta a los requerimientos, en el trámite de la Protesta Ciudadana, que la autoridad en materia de Mejora Regulatoria inicie;
- Dar respuesta a los oficios, requerimientos o solicitudes que la Autoridad Federal y Estatal en materia de Mejora Regulatoria remita, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

<b>4. Puestos subordinados.</b>		
Directos	Indirectos	Total
7	0	7

<b>5. Relaciones interinstitucionales.</b>					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Departamento de Tecnologías de la Información.	Solicitar su apoyo para la actualización de la información de la ventanilla única de acceso a la información pública.			X
	Dirección Técnica.	Solicitar los dictámenes técnicos, para elaborar las Constancias de Factibilidad.			X
	Todas las áreas administrativas.	Solicitar información para la atención de la queja o denuncia presentada.			X
Externas	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública.	Notificar las denuncias presentadas por las y los ciudadanos, en contra de las y los servidores públicos de SOAPA.			X

<b>6. Competencias laborales.</b>
<b>Conocimientos generales:</b>
Administración pública y lo concerniente a la ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
<b>Habilidades:</b>
Resolución de problemas, organización, servicio a clientes y liderazgo.
<b>Actitudes:</b>
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director General.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección General.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

<b>2. Objetivo:</b>
Planear, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y servicios generales, para el cumplimiento de los objetivos, metas, acciones y programas de SOAPA.

<b>3. Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coadyuvar con las direcciones Técnica, y de Planeación y Comercialización, en la correcta aplicación de los recursos financieros y materiales de tipo Federal, Estatal, Municipal, Social o Privado, destinados a la ejecución de obras, estudios o proyectos;</li> <li>• Supervisar la aplicación del Presupuesto de Egresos, así como el gasto del fondo rotatorio, a fin de que el recurso financiero otorgado a SOAPA se ejerza de manera eficaz y eficiente;</li> <li>• Establecer mecanismos de control interno de conformidad con los lineamientos que emita el Comité de Control Interno de SOAPA;</li> <li>• Dar seguimiento oportuno a la gestión de las aperturas de cuenta, ante las instituciones bancarias;</li> <li>• Coadyuvar con las áreas administrativas en la gestión y seguimiento, ante las Secretarías de Honestidad, Transparencia y Función Pública, y de Administración, para los actos de entrega – recepción que deban realizar las y los servidores públicos que se separen de su empleo, cargo o comisión y tengan obligación de hacerlo;</li> <li>• Evaluar administrativamente al personal adscrito a las áreas administrativas, con el objeto de promover la eficiencia y efectividad de las operaciones, verificando el cumplimiento de sus funciones, planes, políticas y objetivos contenidos en los programas, y proponer las medidas correctivas pertinentes;</li> <li>• Coordinar la elaboración y actualización de la estructura de SOAPA;</li> <li>• Autorizar a las áreas administrativas los bienes y servicios consolidados que requieran, con base en el Programa Operativo Anual y el presupuesto autorizado;</li> <li>• Gestionar ante las instancias correspondientes la compra de bienes y la obtención de servicios necesarios para el funcionamiento de las áreas administrativas de SOAPA, de conformidad con lo establecido en la normatividad aplicable;</li> <li>• Generar los estados financieros, de conformidad con los lineamientos emitidos por las autoridades normativas, para la integración de la Cuenta Pública;</li> <li>• Difundir, aplicar y verificar la normatividad en materia de recursos humanos, financieros y materiales, que determinen las instancias normativas correspondientes;</li> <li>• Verificar los procesos de selección, capacitación, motivación y desarrollo del personal de SOAPA, incluyendo a los prestadores de servicio social;</li> <li>• Supervisar y validar las incidencias de altas y bajas, designaciones del personal, licencias, promociones y cambios de adscripción del personal adscrito a SOAPA;</li> <li>• Supervisar que la capacidad presupuestal sea oportuna para el pago de sueldos, salarios y demás prestaciones que corresponden al personal adscrito a SOAPA;</li> <li>• Verificar y formalizar la autorización de las solicitudes de ampliación o modificación presupuestal para</li> </ul>

<p>dar cumplimiento a los programas y proyectos de gasto de inversión y de operación, requerido para el desarrollo de SOAPA;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer los mecanismos para la ejecución de las normas de verificación física, y procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de validar la información generada con los registros del Sistema Integral de Control de Inventarios Patrimonial de Oaxaca (SICIPO);</li> <li>• Coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo físico de los vehículos, verificando el registro digital y dictamen correspondiente en la Bitácora de la plantilla vehicular de SOAPA;</li> <li>• Controlar las salidas y entradas de los bienes del almacén;</li> <li>• Supervisar el cumplimiento de los lineamientos para la integración de los expedientes de los bienes muebles e inmuebles;</li> <li>• Verificar las actualizaciones semestrales del Sistema Integral de Control de Inventario Patrimonial de Oaxaca (SICIPO);</li> <li>• Emitir constancia de no adeudo interna a las y los ex servidores públicos;</li> <li>• Ordenar y resguardar los expedientes generados por los actos de entrega-recepción una vez que estos queden totalmente concluidos;</li> <li>• Formular en coordinación con la Dirección de Planeación y Comercialización el Programa Operativo Anual, y</li> <li>• Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.</li> </ul>
--

<b>4. Puestos subordinados.</b>		
Directos	Indirectos	Total
11	85	96

<b>5. Relaciones interinstitucionales.</b>					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección General	Dar seguimiento oportuno a la gestión administrativa en materia de recursos humanos, financieros y materiales de todo el Sistema Operador.			X
	Departamento de Recursos Humanos; Departamento de Recursos Financieros, y el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Acordar los asuntos relativos a cada uno de los Departamentos a su cargo.			X
Externa	Secretaría de Administración	Llevar a cabo las gestiones de operación de recursos humanos y nóminas.			X
	Secretaría de Finanzas.	Tomar acuerdos y evaluaciones del ejercicio del gasto.			X
	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública.	Atender las auditorías u observaciones relativas a la aplicación del gasto presupuestal.			X

<b>6. Competencias laborales.</b>
<b>Conocimientos generales:</b>
Administración pública, impuestos, presupuesto, seguridad social, recursos humanos, salarios, finanzas, economía, tecnologías de la información y manejo de paquetería office.
<b>Habilidades:</b>
Declaración de impuestos, determinación de créditos fiscales, diseño de presupuestos, elaboración de nóminas, dirección y supervisión, administración, negociación, manejo de personal, trabajo en equipo, resolución de conflictos, planeación y gestión de proyectos.
<b>Actitudes:</b>
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefa o Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
<b>Superior inmediato:</b> Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa.
<b>Área de adscripción:</b> Unidad administrativa.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

<b>2. Objetivo:</b>
Administrar los recursos humanos con los que cuenta SOAPA, con base en la normatividad vigente en la materia, a fin de mantener una plantilla laboral eficiente y productiva, que garantice el logro de los objetivos institucionales.

<b>3. Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y remitir para visto bueno, firma y autorización de la Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa y de la Directora o Director General, los movimientos de altas, bajas y reanudaciones, las designaciones del personal, promociones y cambios de adscripción;</li> <li>• Tramitar las altas, bajas, reanudaciones y demás movimientos e incidencias del personal ante la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración;</li> <li>• Coordinar la evaluación del desempeño laboral del personal, a través del sistema implementado por la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración;</li> <li>• Elaborar el informe mensual de altas, bajas, y cambios de puestos de las y los servidores públicos obligados a presentar declaración patrimonial, para los actos de entrega-recepción oportuna ante la</li> </ul>

Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública y la Secretaría de Administración;

- Atender con apego a la normalidad en materia de recursos humanos, las políticas sobre el horario de trabajo e incidencias; así como recibir y registrar las incapacidades y permisos económicos del personal adscrito a SOAPA;
- Gestionar ante el Departamento de Recursos Financieros el pago de nómina efectuado al personal de SOAPA de las diferentes modalidades de contratación;
- Elaborar el anteproyecto de Presupuesto Anual de SOAPA, en lo concerniente al capítulo de servicios personales;
- Dar seguimiento a la autorización de las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC'S), en lo concerniente al pago extraordinario, eventual, sueldos, pensiones y RDL, que se realice al personal de SOAPA;
- Elaborar los oficios, solicitando al departamento de recursos financieros, las devoluciones de los sueldos no cobrados del personal, y así remitir los documentos comprobatorios, ante las instancias correspondientes;
- Integrar, resguardar y mantener actualizados los expedientes que contengan los documentos personales y administrativos de las y los servidores públicos de SOAPA;
- Proponer a las áreas administrativas cursos y talleres de capacitación de conformidad con el diagnóstico de desempeño laboral;
- Proponer mejoras a los recursos humanos, a partir de un diagnóstico del Programa de Desarrollo del Desempeño Laboral, en coadyuvancia con las áreas administrativas y plantear estrategias que eficiente su labor;
- Gestionar ante la Secretaría de Administración, la participación de institutos, organismo, asociaciones civiles, públicas, y privadas, en la impartición de cursos y/o talleres de capacitación a las y los servidores públicos de SOAPA;
- Expedir constancias laborales de percepciones y deducciones, solicitadas por el personal en sus diferentes modalidades adscrito a SOAPA, previa autorización de su superior jerárquico;
- Elaborar y tramitar ante las instancias correspondientes las nóminas de horas extras del personal de base adscritos a SOAPA;
- Informar a la Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa de las modificaciones presupuestales requeridas para dar cobertura presupuestal a los servicios personales;
- Tramitar los nombramientos de Mandos Medios y Superiores ante la Secretaría de Administración;
- Custodiar y entregar los recibos de pago a las y los empleados adscritos a las diferentes áreas de SOAPA;
- Llevar el control de los permisos económicos del personal de base de SOAPA;
- Instruir actas administrativas y exhortos al personal que incurra en alguna falta o incumplimiento de sus obligaciones, en coordinación con el Departamento de lo contencioso y administrativo, perteneciente a la Dirección Jurídica;
- Dar seguimiento a la aplicación de la sanción a la que se haga acreedor el personal que incurrió en alguna falta laboral;
- Solventar las observaciones generadas en las auditorías efectuadas por la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, Auditoría Superior de Fiscalización del Estado de Oaxaca y/o la Auditoría Superior de la Federación, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
29	0	29

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.	Entregar los recibos del pago al personal.			X
		Apoyar en materia de recursos humanos.			X
		Coordinar las evaluaciones al desempeño laboral.			X
	Departamento de Recursos Financieros.	Confirmar las transferencias y ministraciones en materia de recursos humanos realizadas por la Secretaría de Finanzas.			X
		Entregar las cuentas por liquidar certificadas (CLC'S) correspondientes a los recursos humanos.			X
Externas	Secretaría de Administración.	Trámites de altas, bajas, reanudaciones e incidencias del personal.		X	
	Secretaría de Finanzas	Seguimiento al trámite de CLC, devoluciones de sueldos.		X	

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**

Administración pública, impuestos, presupuesto, seguridad social, recursos humanos, finanzas, tecnologías de la información, manejo de paquetería office, salarios, normalidad en materia de recursos humanos, derecho laboral y gestión administrativa.

**Habilidades:**

Declaración de impuestos, diseño de presupuestos, elaboración de nóminas, dirección y supervisión, administración, manejo de personal, trabajo en equipo, resolución de conflictos individuales laborales y planeación.

**Actitudes:** Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Recursos Financieros.

**Superior inmediato:** Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa.

**Área de adscripción:** Unidad administrativa.

**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**

Planear, coordinar y supervisar los recursos financieros presupuestados y autorizados a SOAPA, con apego a la normalidad vigente en la materia, a fin de alcanzar las metas y objetivos planteados.

**3. Funciones:**

- Revisar la documentación comprobatoria y justificativa del gasto entregado por el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- Vigilar la captura de la información comprobatoria del gasto corriente para la emisión de la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC);
- Vigilar la captura de la información de la nómina semanal del personal de Lista de raya recibida por el Departamento de Recursos Humanos para la elaboración de la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC);
- Elaborar ante la Secretaría de Finanzas las solicitudes de recursos presupuestales, respetando las calendarizaciones, traspasos y/o ampliaciones presupuestales, de acuerdo con la normalidad aplicable en la materia;
- Tramitar ante la Secretaría de Finanzas las rectificaciones de las Cuentas por Liquidar Certificada que se originen por las cancelaciones y cambios en la documentación comprobatoria;
- Efectuar los pagos y dispersión de la nómina y prestaciones de Servicios Personales y personal de Lista de Raya;
- Realizar los pagos y transferencias a los proveedores de Bienes y Servicios;
- Realizar los depósitos y recursos recibidos de la Unidad Administrativa por concepto de gastos de administración y mano de obra de la reparación, reposición de tomas de agua, tomas de drenaje reposición de pavimento y cancelación de los servicios de agua, drenaje, agua por bloque, etc.;
- Realizar los depósitos y recursos recibidos de la Unidad Administrativa por concepto de facilidades y venta de pipas de agua para uso humano;
- Timbrar ante el SAT en coordinación con el departamento de recursos humanos la nómina del personal de lista de raya;
- Verificar el registro en el Sistema Estatal de Finanzas Públicas (SEFIP) la documentación que por su naturaleza generen las pólizas de diario, ingreso o egreso para la integración de los estados financieros.
- Integrar los Estados Financieros mensual y acumulados correspondiente al ejercicio fiscal;
- Integrar los reportes trimestrales y anual de la cuenta pública a efecto de comprobar que los ingresos y egresos presupuestales se ejercieron en los términos de las disposiciones legales y administrativas aplicables;
- Verificar la carga de información trimestral en la plataforma de evaluación del Sistema de Evaluaciones para la Armonización Contable (SEVAC);
- Verificar la carga de información trimestral de obligaciones de transparencia en la Plataforma Nacional de Transparencia;
- Presentar ante el SAT las declaraciones informativas (DIOT) y retenciones de impuestos;
- Atender y cumplir oportunamente con los requerimientos de información oficial, en materia del gasto público ejercido, contable y financiera que la Secretaría de Finanzas, la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública y Organismos fiscalizadores requieran, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
14	0	14

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.	Dar seguimiento a los reportes referentes a los ingresos captados en los Módulos de servicios, a fin de que se cumpla con las metas marcadas por SOAPA.			X
		Controlar pagos a proveedores.			X
		Apoyar para solventar las observaciones de auditoría respecto a la contabilidad.			X
		Asesorar y apoyar en la elaboración de proyectos de presupuesto.			X

Externas	No aplica.				

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Administración pública, finanzas públicas, contabilidad, proceso administrativo, análisis y proyecciones financieras, impuestos, créditos fiscales, tecnologías de la información, procesos presupuestales, manejo de paquetería office y normas legales.

**Habilidades:**  
Elaboración de cuentas por liquidar certificadas (CLC'S), determinación de créditos, dirección y supervisión, administración, manejo de personal, trabajo en equipo, resolución de conflictos, planeación y gestión de proyectos.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

**Superior inmediato:** Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa.

**Área de adscripción:** Unidad Administrativa.

**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
Programar, controlar, coordinar y suministrar los recursos materiales y servicios generales asignados a SOAPA, mediante el establecimiento de procedimientos, lineamientos, control y seguimiento, a fin de lograr el uso racional de los recursos en apego a la normatividad vigente en la materia.

**3. Funciones:**

- Llevar a cabo las adquisiciones, servicios y/o arrendamientos, conforme a las normas, lineamientos y procedimientos establecidos;
- Colaborar en la elaboración del plan de adquisiciones de acuerdo al programa anual;
- Supervisar que las requisiciones de adquisiciones, órdenes de servicio y/o arrendamientos, se encuentren contempladas dentro del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios;
- Revisar que los contratos de adquisiciones y/o servicios cuenten con las firmas de autorización respectivas;
- Actualizar y conocer la situación que guardan los contratos de adquisiciones y/o servicios (concluidos, cancelados y pendientes);
- Vigilar que se cumplan el Reglamento para regular el uso, mantenimiento, operación, aseguramiento y protección de los vehículos y demás bienes asignados a SOAPA;
- Atender el padrón de proveedores, con el propósito de seleccionar adecuadamente a las empresas que ofrecen las mejores garantías de calidad y servicios, de acuerdo a las necesidades y a la normalidad vigente;
- Integrar y actualizar permanentemente el Catálogo General de Proveedores de Bienes Generales de SOAPA;
- Proporcionar oportunamente a las áreas administrativas los materiales, suministros, servicios de vigilancia e intendencia que necesiten;
- Preparar para las personas titulares de la Dirección General y de la Unidad administrativa toda la información que se requiera para participar en los comités de compras;
- Supervisar y evaluar el trabajo de la encargada o encargado del almacén, intendente y veladores;
- Realizar las solicitudes de adquisiciones de acuerdo al Programa Operativo Anual;
- Comprobar las existencias de bienes muebles y de consumo, registrando los movimientos de entradas y salidas, con el propósito de abastecer con oportunidad y eficacia los requerimientos de las áreas operativas y administrativas de SOAPA;
- Realizar verificaciones físicas periódicamente con la finalidad de formular informes de altas y bajas de materiales de consumo;
- Vigilar que los materiales, refacciones y equipo se utilicen para los fines que fueron solicitados;
- Colaborar con la Unidad Administrativa, Dirección Jurídica, Dirección de Planeación y Comercialización y Dirección Técnica en la elaboración del Programa de Administración de Riesgos de los bienes muebles e inmuebles de SOAPA, para solicitar el seguro correspondiente a través del Programa de Aseguramiento del Gobierno del Estado;
- Elaborar el registro de todos los siniestros que sufran los bienes de SOAPA, dar seguimiento a los mismos hasta obtener el resarcimiento del daño ocasionado o, en su defecto, hasta llegar a la conclusión del procedimiento que corresponda;
- Operar el Sistema Integral de Control de Inventarios Patrimonial de Oaxaca;
- Realizar el trámite para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de vehículos y maquinaria;
- Determinar las acciones para el abasto de combustible y lubricantes, y planear el stock de refacciones necesarias para el mantenimiento vehicular;
- Vigilar que el abastecimiento de combustible sea de acuerdo al uso de los vehículos;
- Realizar el trámite necesario para pago de tenencia, refrendo, placas y seguros del parque vehicular asignado a SOAPA;
- Gestionar el pago oportuno de los recibos y facturas de los bienes y servicios, con el fin de evitar la cancelación de créditos;
- Vigilar se realice el servicio de limpieza a las diferentes áreas administrativas de SOAPA;
- Distribuir cargas de trabajo al personal adscrito a su área y supervisar la ejecución de las mismas;
- Suministrar a las áreas administrativas y operativas de SOAPA de los suministros necesarios para el desarrollo de sus funciones de acuerdo a la cobertura presupuestal;
- Difundir y vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene entre las áreas administrativas de SOAPA;
- Presentar mensualmente a la Dirección General y a la Unidad Administrativa, un reporte del inventario de

bienes de consumo;

- Vigilar el uso adecuado de los bienes muebles e inmuebles asignados a su cargo, de conformidad con los procedimientos establecidos;
- Gestionar en tiempo y forma la compra de bienes y servicios consolidadas;
- Realizar las acciones necesarias para la contratación del seguro de los bienes de SOAPA;
- Supervisar y evaluar el trabajo de la encargada o encargado de la oficina de partes del organismo, así como proporcionar el servicio de oficina de partes, a las demás áreas administrativas de SOAPA, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

**4. Puestos subordinados.**

Directos	Indirectos	Total
42	0	42

**5. Relaciones interinstitucionales.**

Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
		Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.			X
				X
Externas	Secretaría de Movilidad.			X
	Aseguradoras.			X
	Secretaría de Administración.			X
				X

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Administración pública, finanzas, economía, presupuestos, licitaciones, contratos, obligaciones, contabilidad, bienes, tecnologías de la información, manejo de paquetería office y mercadotecnia.

**Habilidades:**  
Administración, administración de proyectos y recursos, desarrollo organizacional, dirección y supervisión, negociación, manejo de personal, trabajo en equipo, resolución de conflictos, planeación, gestión de proyectos.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Directora o Director de Planeación y Comercialización.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director General.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección General.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

<b>2. Objetivo:</b>
Planear, programar y presupuestar el mantenimiento, ampliación y construcción de las redes de agua potable y alcantarillado de la Ciudad de Oaxaca y sus municipios conurbados, verificando los resultados de su ejecución conforme el Plan Estatal de Desarrollo.

<b>3. Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar con las áreas administrativas las acciones que den cumplimiento a las estrategias y líneas de acción con respecto a las obras y servicios brindados por SOAPA, a fin de ejecutar de manera eficiente el plan estatal de desarrollo;</li> <li>Coordinar en conjunto con la Dirección General la elaboración de los proyectos del Programa Operativo Anual y Programa Presupuestal Anual de SOAPA;</li> <li>Proponer las acciones para llevar a cabo de manera eficiente el Programa Operativo Anual y el Programa Presupuestal Anual de SOAPA;</li> <li>Instruir al Departamento de Estudios y Proyectos para que Desarrolle los proyectos pertinentes para la construcción, ampliación, rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado;</li> <li>Coordinar acciones con la Dirección Técnica para formular las especificaciones técnicas que deban reunir los proyectos y estudios relativos de agua potable y alcantarillado, de acuerdo a la normatividad aplicable;</li> <li>Solicitar y cumplir con los requisitos emitidos por la Secretaría de Finanzas, para la obtención de los recursos necesarios y así lograr ejecutar las obras de los servicios que proporciona SOAPA;</li> <li>Emilir la línea de captura para el pago de derechos por el uso y explotación de aguas nacionales a la Comisión Nacional del Agua de manera trimestral;</li> <li>Coordinar la asesoría y apoyo a los ayuntamientos que lo requieran para la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo en cuestión de agua potable y alcantarillado;</li> <li>Notificar a la Dirección Jurídica la lista de las y los usuarios que incumplan con el pago de los servicios que proporciona SOAPA, para que proceda conforme a la normatividad aplicable y de acuerdo a sus facultades;</li> <li>Plantear planes en sus diferentes plazos, para dar eficiencia a las actividades de los Departamentos de SOAPA;</li> <li>Supervisar el desempeño de SOAPA, a fin de reforzar y acrecentar los servicios que presta la misma;</li> <li>Determinar si el cobro por el servicio de agua potable y alcantarillado es el adecuado y proponer a la Dirección Jurídica las nuevas tarifas que se aplicarán a las y los usuarios;</li> <li>Monitorear constantemente la recaudación, así como sus niveles de eficiencia, a fin de no disminuirlos en función de lo establecido;</li> <li>Instruir al Departamento competente la vigilancia y ejecución en tiempo y forma del cumplimiento de los convenios, acuerdos y cobros realizados a las y los usuarios;</li> <li>Instruir al Departamento de Padrón de Usuarios la realización de inspecciones y seguimientos por el uso y alto consumo de los servicios de agua potable y alcantarillado;</li> <li>Instruir al Departamento de Padrón de Usuarios el cumplimiento de los plazos establecidos en la entrega de los recibos, periodos para su pago, difusión de los lugares y horarios de atención;</li> <li>Requerir al Departamento de Padrón de Usuarios la información que indique la actualización y clasificación tarifaria aplicada;</li> <li>Instruir al Departamento de Padrón de Usuarios la instalación de medidores en función de las solicitudes diarias, tanto de contratación como de cambio;</li> <li>Analizar la información generada por el Departamento de Padrón de Usuarios sobre altas, bajas, modificaciones de datos y/o reclasificaciones por el tipo de servicio, generando y aplicando las políticas relacionadas a estos datos;</li> <li>Promover las acciones en la proyección e integración de propuestas para la implementación de obras relacionadas con las plantas de tratamiento de agua residuales particulares o públicas;</li> <li>Coordinar el Programa anual de obra pública;</li> <li>Instruir al Departamento de Programación y Presupuesto para que, en coordinación con la Unidad Administrativa, realicen la gestión para el pago de anticipos, estimaciones y finiquito de los contratos de obra pública, y</li> <li>Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.</li> </ul>

<b>4. Puestos subordinados.</b>		
<b>Directos</b>	<b>Indirectos</b>	<b>Total</b>
3	87	90

<b>5. Relaciones interinstitucionales.</b>					
	<b>Puesto y/o área de trabajo</b>	<b>Con el objeto de</b>	<b>Frecuencia</b>		
			<b>Eventual</b>	<b>Periódica</b>	
<b>Internos</b>	Todas las áreas administrativas.	Evaluar la eficacia y eficiencia de las acciones que se desprenden de los procesos para medir la efectividad de las políticas, programas o proyectos ejecutados y conocer hasta qué punto los resultados planeados se lograron.			X
		Asesorar en la formulación del anteproyecto del presupuesto de egresos.			X

<b>Internas</b>	Todas las áreas administrativas.	Realizar la formulación de los procesos y proyectos con su descripción y metas programadas para su control y seguimiento.			X
	Dependencias y Entidades de la Administración Pública, Federal y Estatal.	Facilitar la inclusión en los diferentes planes, programas y proyectos de SOAPA para ayudar en la problemática relacionada con el agua, expuesta por la sociedad.			X
<b>Externas</b>	Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública.	Solicitar su participación en los procesos licitatorios para la contratación, de bienes y/o servicios.			X

<b>6. Competencias laborales.</b>
<b>Conocimientos generales:</b>
Administración pública, finanzas, economía, mercadotecnia, presupuesto, análisis de estados financieros y análisis de obra pública.
<b>Habilidades:</b>
Trabajo en equipo, manejo de personal resolución de problemas, organización, servicio a clientes, facilidad de palabra, comunicación oral y escrita, y buen trato.
<b>Actitudes:</b>
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefe del Departamento de Licitación y Precios Unitarios.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director de Planeación y Comercialización.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección de Planeación y Comercialización.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

<b>2. Objetivo:</b>
Verificar, coordinar y ejecutar los procedimientos de contratación, asegurándose de las mejores condiciones para el Estado en cuanto a los criterios de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, honradez y transparencia.

<b>3. Funciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, revisar y recopilar los requisitos necesarios para participar en los procedimientos de contratación de obra pública y/o servicios relacionados con las mismas que determine la normatividad correspondiente;</li> <li>Elaborar, adecuar o, en su caso, modificar en coordinación con la Dirección Jurídica conforme a la normatividad aplicable, el modelo único de contrato de obra pública y/o servicios relacionados con las mismas que celebre SOAPA y compilar las firmas de las partes contratantes;</li> <li>Archivar el Registro de contratistas;</li> <li>Programar, coordinar y realizar los procedimientos para la contratación, bajo la modalidad de licitación pública, invitación (federal) o a cuando menos tres contratistas (estatal) o adjudicación directa, de las obras destinadas a la construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado, desarrollar estudios que determinen la ubicación de las fuentes de abastecimiento (pozos y aguas superficiales) para su posterior captación, y así como para las instalaciones destinadas a la potabilización del agua extraída de las fuentes de abastecimiento y el tratamiento y saneamiento de las aguas residuales;</li> <li>Capturar y publicar en la plataforma del SISOP los procedimientos de contratación de obra pública y/o servicios relacionados con la misma;</li> <li>Integrar y difundir, previa autorización, en la plataforma CompraNet, en el Diario Oficial de la Federación y/o en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado, así mismo en un diario de mayor circulación en el Estado las convocatorias para la contratación de obra pública y/o servicios relacionados con las mismas;</li> <li>Dar seguimiento a los contratos de obra pública y/o servicios relacionados con la misma, en proceso de suspensión, rescisión o terminación;</li> <li>Verificar, revisar y comprobar que los licitantes o participantes de los concursos no estén bofetados por incumplimiento en la plataforma de CompraNet y también estén vigentes en el padrón de contratistas de la Secretaría de las Infraestructuras y Comunicaciones;</li> <li>Protocolizar, evaluar y conducir el desarrollo de los procedimientos de apertura de propuestas técnicas y económicas, así como redactar las actas correspondientes;</li> <li>Evaluar, revisar y finalmente proponer la licitación que cumpla con las mejores condiciones técnicas y económicas según los criterios de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, honradez y transparencia según la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y la Ley de Obras Públicas Y Servicios Relacionados del Estado de Oaxaca;</li> <li>Investigar los precios de mercado en lo que refiere a los materiales, mano de obra y equipo para la actualización constante de la base de datos necesarios para determinar el costo de los proyectos a ejecutarse, a fin de determinar el techo financiero de la misma;</li> <li>Revisar y redactar los ajustes al contrato de obra pública con base en las condiciones que se den antes, durante o al término del desarrollo de los trabajos, tanto de tipo social como de imprevistos naturales y legales;</li> <li>Revisión y autorización de precios unitarios extraordinarios que surjan durante el desarrollo de los trabajos, presentados por los contratistas bien por ejecutarse o en ejecución de la obra.</li> <li>Archivar, resguardar y enviar a las áreas pertinentes con base en la normatividad aplicable, las actas correspondientes al proceso de licitación;</li> <li>Atender las solicitudes de información técnica y administrativa de acuerdo a los requerimientos de las diferentes áreas, direcciones o secretarías;</li> <li>Programar, organizar y vigilar el desarrollo de los procedimientos para la adjudicación de obras y servicios relacionados con la misma;</li> <li>Difundir en el portal de SOAPA los procesos de licitación pública estatal, invitación restringida a cuando menos tres contratistas y adjudicación directa, que se lleven a cabo;</li> <li>Registrar en la plataforma de CompraNet los procesos de licitación pública nacional, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, que lleve a cabo SOAPA, cuando el recurso a ejercer sea federal, y</li> <li>Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.</li> </ul>

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
1	0	1

• Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico en el ámbito de su competencia.

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección de Planeación y Comercialización, y la Unidad administrativa.	Programar el origen de los recursos para la adjudicación de obras y/o servicios, con base en el Programa Operativo Anual autorizado.			X
	Dirección Jurídica.	Solicitar la revisión y conciliación de los contratos y convenios en relación a los montos y tiempos establecidos para la ejecución de las obras realizadas por SOAPA.			X
	Dirección Técnica.	Solicitar la supervisión de la ejecución de las obras y/o acciones contratadas para proponer las mejores para el cumplimiento de las condiciones establecidas en las disposiciones jurídicas y normativas.			X
Externas	No aplica.				

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 Administración pública, finanzas, economía, licitación, manejo de paquetería office y programas de inversión federal.  
**Habilidades:**  
 Dirección y supervisión, administración, negociación, trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, comunicación eficaz, organización y gestión de proyectos.  
**Actitudes:**  
 Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefe o Jefe del Departamento de Programación y Presupuesto.  
**Superior inmediato:** Directora o Director de Planeación y Comercialización.  
**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Planear, programar, presupuestar y dar seguimiento a los proyectos de inversión autorizados, así como las obras necesarias para el logro de las metas y objetivos de SOAPA.

- 3. Funciones:**
- Establecer coordinación con las áreas administrativas de SOAPA para integrar el anteproyecto del Programa Operativo Anual;
  - Presentar a su superior jerárquico el seguimiento y supervisión del Programa Operativo Anual de SOAPA;
  - Revisar que la documentación comprobatoria presentada para trámite por el Departamento de Supervisión de Obra cumpla con los requisitos aplicables para generar la solicitud del recurso del gasto de inversión;
  - Comprometer el recurso de inversión pública en el Sistema Estatal de Finanzas Públicas de Oaxaca mediante los contratos que remite el departamento de Licitaciones y Precios Unitarios;
  - Gestionar las modificaciones programáticas presupuestales y de calendario financiero de los conceptos y partidas de gasto autorizadas en el Presupuesto de Inversión;
  - Generar las cuentas por liquidar certificadas de los anticipos, estimaciones y finiquito de las obras, así como del pago de derechos cuando la partida sea de inversión pública, en el Sistema Estatal de Finanzas Públicas de Oaxaca, en los términos de la normatividad aplicable;
  - Integrar los informes trimestrales y semestrales sobre la ejecución del gasto, con la información proporcionada por los Departamentos de SOAPA de acuerdo con las metas programadas, para ser presentados al superior jerárquico y enviarlos a la Secretaría de Finanzas;
  - Actualizar y resguardar la documentación que se genere en el Departamento, de acuerdo con la normatividad aplicable;
  - Llevar a cabo la captura de los recursos federalizados en el Sistema de Recursos Federales Transferidos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
  - Informar a la secretaria de Finanzas de manera mensual y trimestral los avances físicos y financieros de los proyectos de inversión pública autorizados a SOAPA;
  - Vigilar la carga de información en el sistema PISOA con las áreas involucradas de inicio a fin de obra pública mediante oficios de autorización, y

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
3	0	3

5. Puestos subordinados.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección de Planeación y Comercialización.	Informar los asuntos, trámites, proyectos y acciones a su cargo.			X
	Departamento de Supervisión de Obra.	Solicitar la documentación soporte para la generación de las cuentas por liquidar certificadas (CLC'S) de inversión pública.			X
	Departamento de Recursos Financieros.	Remitir para trámite de pago la documentación soporte de anticipos, estimaciones finiquitos y pago de derechos.			X
Externas	Secretaría de Finanzas.	Entregar cuentas por liquidar certificadas (CLC'S) para trámite de pago correspondiente y remitir informes mensuales, trimestrales y semestrales, avance de gestión, RFT e IMAFF.		X	

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 Administración pública, finanzas, economía, contaduría, presupuestos, ingresos y egresos.  
**Habilidades:**  
 Dirección y supervisión, administración, negociación, trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, organización y orientación a logro de resultados.  
**Actitudes:**  
 Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Comercialización.  
**Superior inmediato:** Directora o Director de Planeación y Comercialización.  
**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Asegurar la atención eficiente y cordial a los usuarios para la pronta resolución de dudas y quejas relacionadas con los pagos por los servicios de agua potable proporcionados por SOAPA. Así como establecer los mecanismos para detectar y corregir consumos elevados y anomalías en la facturación, garantizando que el cobro sea equitativo y refleje con precisión los servicios prestados.

- 3. Funciones:**
- Atender las dudas y quejas de las y los usuarios, relativas a pagos por los servicios de agua potable prestados por SOAPA;
  - Verificar los consumos elevados y de anomalías en la facturación;
  - Actualizar los montos facturados en el recibo por el servicio de agua potable de acuerdo con los resultados de inspección obtenidos;
  - Proponer a su superior jerárquico estrategias para regularizar a las personas usuarias morosas;
  - Resguardar la documentación que se genere en el Departamento;
  - Analizar y proponer su superior jerárquico los mecanismos para determinar las tarifas de cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado que brinda SOAPA;
  - Elaborar y emitir constancias de no adeudo en el pago de los servicios de agua potable que presta SOAPA, y
  - Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
8	0	8

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección de Planeación y Comercialización.	Informar el desarrollo de los trabajos de comercialización.			X
	Departamentos adscritos a la Dirección de Planeación y Comercialización, y a la Unidad Administrativa.	Revisar y elaborar reportes del programa de comercialización con sus respectivos avances.			X

Externas	Departamento de Tecnologías de la Información.	Atender las solicitudes de información para integrar la página web.			X
	Departamento de Módulos de Servicios.	Atender a los usuarios canalizados a este departamento en cuestiones relativas a la facturación del servicio de agua potable.			X
	Departamento de Padrón de Usuarios.	Brindar la información solicitada para la programación de inspecciones.			X
	Defensoría de los Derechos Humanos del pueblo de Oaxaca.	Proporcionar informes respecto de las quejas presentadas por las y los usuarios sobre asuntos de su competencia.			X
	Usuarios.	Atender a las y los Usuarios, en las problemáticas referentes a la facturación de los servicios de agua potable que ofrece SOAPA.			X

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 Administración pública, comunicación, mercadotecnia, tecnologías de la información y manejo de paquetería office.  
**Habilidades:**  
 Dirección y supervisión, administración, negociación, trabajo en equipo, manejo de personal, comunicación eficaz, organización y servicio a clientes.  
**Actitudes:** Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefe o Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos.  
**Superior inmediato:** Directora o Director de Planeación y Comercialización.  
**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Elaborar y, en su caso validar estudios y proyectos, así como planes y acciones para el mejoramiento y ampliación de la infraestructura existente de los sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial en la ciudad de Oaxaca de Juárez y zona conurbada, ejecutando los proyectos de construcción, ampliación y rehabilitación, a fin de solucionar problemas actuales y futuros.

- 3. Funciones:**
- Elaborar los proyectos de construcción, ampliación y rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado;
  - Analizar las normas y técnicas aplicables vigentes a fin de integrarlos a la propuesta de inversión correspondiente;
  - Integrar con auxilio de las áreas administrativas la documentación necesaria para la formación de los expedientes unitarios de los proyectos autorizados con obtención de recurso para ejecución de obra en sus diferentes programas;
  - Integrar los expedientes técnicos, conforme a lo establecido por las instancias, para su validación;
  - Analizar los proyectos diseñados de nuevas infraestructuras hidráulicas, así como valorar las existentes para determinar su rehabilitación;
  - Llevar a cabo los estudios, proyectos y números generadores para determinar el costo de las obras;
  - Designar al personal calificado para la realización de trabajos topográficos;
  - Determinar la viabilidad o no de un proyecto desde un punto de vista medioambiental, técnico, económico, administrativo y legal;
  - Proporcionar al Departamento de Supervisión de Obra la información que requiera para solicitar ante las diferentes Dependencias, los permisos y autorizaciones necesarios para el desarrollo de las obras a ejecutar;
  - Informar a su superior jerárquico, así como a las y los titulares de las Direcciones General y Técnica, el avance o integración de los proyectos a ejecutar y su calendarización, y
  - Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
13	0	13

5. Relaciones interinstitucionales.				
Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
		Eventual	Periódica	Permanente

Internas	Departamento de Licitación y Precios Unitarios	Solicitar la información para la elaboración de las bases para los concursos de obra.			X
	Departamento de Comunicación Social.	Solicitar la difusión de los proyectos de obra, a cargo de SOAPA.			X
	Departamento de Programación y Presupuesto.	Solicitar la programación de recursos para la ejecución de obras.			X
	Departamento de Supervisión de Obra.	Retroalimentar la información generada en proyectos y obra terminada.			X
	Departamento de Operación y Mantenimiento.	Seleccionar proyectos prioritarios para el mejor funcionamiento del sistema de agua potable, drenaje sanitario y pluvial.			X
	Departamento de Control de Calidad.	Solicitar y comparar la información para la elaboración de expedientes y proyectos de mejoramiento y construcción.			X
EXTERN	No aplica.				

**6. Competencias laborales.**  
**Conocimientos generales:**  
 Administración pública, ingeniería civil e hidráulica, tecnologías de la información, manejo de paquetería office, obra pública y normatividad del agua.  
**Habilidades:**  
 Dirección y supervisión, administración, negociación, trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, análisis y organización.  
**Actitudes:**  
 Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios.  
**Superior inmediato:** Directora o Director de Planeación y Comercialización.  
**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Integrar, actualizar y administrar el padrón de usuarios de SOAPA, de manera eficiente y eficaz, para un servicio con calidad.

- 3. Funciones:**
- Actualizar de manera constante el padrón de usuarios, y con mayor énfasis, las altas y bajas, alta de medidores, modificaciones de datos o reclasificación por el tipo de servicio prestado;
  - Verificar que el aparato medidor de agua funcione de manera correcta para evitar los posibles errores de en tomas de lectura;
  - Definir las rutas de recorrido para la entrega oportuna de los recibos de cobro, así como para la toma de lecturas por consumo de agua;
  - Actualizar y vigilar continuamente el área geográfica operativa de SOAPA; realizar inspecciones para la detección de tomas clandestinas y difundir las medidas de regularización correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable;
  - Proponer en coordinación con la Dirección Jurídica, programas y mecanismos para la regularización de los y las usuarios no registrados, a fin de contar con un padrón actualizado y confiable;
  - Vigilar que el personal a su cargo aplique de manera correcta los volúmenes de consumo determinados;
  - Verificar en coordinación con la Dirección Jurídica que el usuario al momento de solicitar la reconexión del servicio, haya liquidado su adeudo que motivó la suspensión del mismo, y
  - Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
62	0	62

5. Relaciones interinstitucionales.				
Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
		Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Solicitar la supervisión y validación de la información proporcionada por los lecturistas.			X

	Departamento de Tecnologías de la Información	Colaborar con el área para que la información proporcionada por ésta sea eficaz y fehaciente para beneficio del organismo.	X
		Solicitar la implementación de sistemas para hacer más eficiente el registro de la información proporcionada por los lecturistas y personal técnico.	X
Externas	Usuarios del Sistema	Brindar asesoría sobre su registro o regularización	X

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Administración pública, finanzas, ingeniería civil, tecnologías de la información y manejo de paquetería oficio.

**Habilidades:**  
Dirección y supervisión, administración, negociación, trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, toma de decisiones, organización y servicio a clientes.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Directora o Director Técnico(a).  
**Superior inmediato:** Directora o Director General.  
**Área de adscripción:** Dirección General.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
Promover y valorar proyectos para la modernización de la infraestructura hidráulica dentro de la jurisdicción del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado a través de acciones de construcción y mantenimiento, a fin de fortalecer y mejorar el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

**3. Funciones:**

- Establecer las acciones necesarias para la operatividad, ampliación, mantenimiento, conservación y rehabilitación de las redes de almacenamiento, conducción, distribución de agua potable, así como de las redes de alcantarillado y saneamiento.
- Supervisar que la infraestructura de SOAPA funcione de manera correcta y se encuentren en estricto apego a las leyes, normas y reglamentos que rigen al organismo;
- Proponer el diseño de los planes maestros y reguladores de las redes de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- Supervisar que se lleve adecuadamente el control físico-financiero de las obras;
- Dirigir y supervisar los Informes y vigilar la ejecución de obras para verificar que se cumplan con los plazos; especificaciones y Normas de calidad estipuladas;
- Evaluar los resultados de los análisis físico-químicos en el monitoreo de la calidad del agua en pozos, plantas, tanques (almacenamiento y distribución), camiones cisterna y tomas domiciliarias, que realiza el Departamento de Control de Calidad del Agua;
- Supervisar que, durante la ejecución de obras, el Departamento de Supervisión de Obras y/o el Departamento de Operación y Mantenimiento verifiquen mediante recorridos, que no existan impedimentos que permitan el funcionamiento los servicios de agua potable y alcantarillado;
- Verificar que los departamentos correspondientes vigilen las condiciones reales en las que se encuentran operando las redes de agua potable y alcantarillado, analizando los resultados de los informes respectivos que entreguen dichas áreas con base a sus inspecciones;
- Supervisar el funcionamiento de los métodos empleados en los procesos de las plantas potabilizadoras y de tratamiento para que cumplan con las normas de calidad requeridas;
- Colaborar en la elaboración de los contratos, convenios, para la ampliación de servicios por cooperación o programas federalizados y actas de entrega relativas a la ejecución de las obras;
- Ordenar y vigilar el registro de medición de los volúmenes de agua que se suministran a la población, para el buen manejo de los sistemas de producción, conducción y distribución de agua potable; así mismo ordenar la entrega de información de los suministros por colonia, barrio o fraccionamiento que día con día realiza el Organismo dentro de su Jurisdicción;
- Promover acciones necesarias que contribuyan con la captación, operación y mantenimiento de los sistemas a cargo de SOAPA, para un desempeño óptimo de pozos, rebombos, conducciones, equipos electromecánicos y tanques;
- Supervisar la integración de expedientes unitarios con la documentación técnica requerida para la comprobación de recursos de las obras autorizadas a SOAPA por las instancias Federales, Estatales y Municipales;
- Diseñar conjuntamente con las y los titulares de los Departamentos adscritos a la Dirección, las estrategias de control para el uso eficiente de recursos humanos-materiales;
- Programar reuniones con los Departamentos adscritos a la Dirección para conocer las necesidades de cada uno de ellos y gestionar los recursos a la Unidad Administrativa para la actualización de sus unidades electromecánicas y controles eléctricos;
- Analizar y coordinar la programación de los trabajos referentes a la reparación, rehabilitación, mantenimiento o cambios de los controles eléctricos, estaciones, pozos y equipo de bombeo, así como el rol de trabajo;
- Supervisar que el personal a su cargo adopte las medidas de operación, higiene y seguridad necesarias para el manejo de los equipos de bombeo;

- Verifica por si o través del personal operativo, que la operación de los equipos de conducción de agua potable trabaje de forma correcta;
- Establecer en forma continua los mecanismos necesarios en los programas de suministro, sectorización de la red, detección de fugas, tomas clandestinas;
- Dar seguimiento y establecer mecanismos para la operación de los Módulos de Servicios;
- Proponer la solución a reportes, quejas y denuncias presentadas por las y los usuarios, tomando las medidas necesarias para disminuir las fallas con el servicio de suministro de agua potable y alcantarillado;
- Informar al área correspondiente del suministro de agua potable mediante pipas, de las actividades de reparación, rehabilitación de pozos o falta de servicio, con el fin de que dicha área tome las medidas necesarias para cumplir con su función;
- Supervisar que la dosis de sustancias químicas para el tratamiento del agua en las plantas, pozos, tanques y pipas sean las correctas;
- Designar al personal correspondiente para medir los volúmenes de las fuentes de abasto superficiales-subterráneas y poder realizar el pronóstico de su extracción;
- Dar seguimiento a los contratos de obra pública, así como a toda la documentación que se genere;
- Supervisar y verificar a través de sus Departamentos que cualquier obra de infraestructura de agua potable, alcantarillado o saneamiento que realizan los entes públicos Municipales, estatales o Federales, en los cuales este Directamente relacionado al Organismo con su infraestructura, cumpla con los requerimientos normativos correspondientes y se vigile la correcta entrega recepción de estas como lo marca la legislación vigente;
- Ordenar la planeación, organización y verificación del inventario físico del sistema de distribución de agua potable y alcantarillado, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y las que le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

**4. Puestos subordinados.**

Directos	Indirectos	Total
12	339	351

**5. Relaciones interinstitucionales.**

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Todas las áreas administrativas.	Planear, coordinar y supervisar las obras a cargo de SOAPA.			X
		Participar en la toma de decisiones, sugerir y/o opinar las especificaciones técnicas para construir las obras requeridas, para que SOAPA cumpla con la prestación de los servicios.			X
Externas	Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y Estatal, y el Municipio de Oaxaca.	Informar el estado que guardan la ejecución de sus obras.			X

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
Administración pública, estructuras, ingeniería civil e hidráulica, obra pública, gerencia de proyectos, costos, presupuestos y normatividad en materia hidráulica y obra pública.

**Habilidades:**  
Toma de decisiones, planeación, administración, gestión de proyectos, trabajo en equipo, orientación a resultados, manejo de personal, diseño de construcción, diseño de espacios, evaluación de costos y resolución de conflictos.

**Actitudes:**  
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**1. Nomenclatura:** Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.  
**Puesto:** Jefa o Jefe del Departamento de Supervisión de Obra  
**Superior inmediato:** Directora o Director Técnico.  
**Área de adscripción:** Dirección Técnica.  
**Tipo de plaza – relación laboral:** Confianza.

**2. Objetivo:**  
Supervisar, vigilar y dar seguimiento oportuno al tiempo, costo y calidad de los trabajos relativos a obra pública realizados por SOAPA, cumpliendo y haciendo cumplir las condiciones marcadas en los planos y el proyecto autorizado cuidando el cumplimiento de la normatividad aplicable, utilizando herramientas efectivas de comunicación formal y habilidades necesarias que permitan que se cumplan los objetivos del proyecto.

**3. Funciones:**

- Analizar junto con el Departamento de Estudios y Proyectos, los proyectos de construcción, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de las obras requeridas y de manera específica la ejecución de los proyectos en función de la infraestructura de agua potable y alcantarillado;
- Auxiliar en los procesos de licitación de adjudicación y contratación de obra;
- Vigilar que, desde el inicio hasta su terminación, la ejecución de la obra se apege a lo establecido en el contrato respectivo;
- Supervisar las obras en proceso, y en función del análisis realizado, en su caso, realizar los cambios que sean necesarios para asegurar su terminación, con la previa aprobación del Departamento de estudios y



- proyectos;
- Elaborar informe de visitas periódicas, los reportes de avance de las obras, así como los reportes técnicos de los avances y problemas que se presenten en el transcurso de su realización;
- Administrar el manejo, recepción y entrega de estimaciones de obra;
- Designar al personal calificado para coadyuvar en los trabajos topográficos que lo requieran;
- Supervisar de manera coordinada con las empresas contratistas la ejecución de la obra contratada, a fin de realizar en tiempo, forma y calidad requeridos;
- Programar citas y enlaces para atender los asuntos técnicos y administrativos de las obras convenidas con los Municipios;
- Vigilar el uso adecuado y oportuno de la bitácora de obra electrónica, de acuerdo con la normatividad en la materia;
- Analizar y dar seguimiento a las recomendaciones u observaciones que se deriven de las auditorías efectuadas por los órganos fiscalizadores en el ámbito de su competencia;
- Integrar expedientes unitarios de obra pública autorizados a través de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado.
- Dar seguimiento a las órdenes de trabajo generadas a través del Departamento de Módulos de Servicios y de peticiones a la Dirección General de SOAPA, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
68	0	68

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección Técnica.	Informar los trabajos y avances físicos de obra pública.			X
	Departamentos adscritos a la Dirección Técnica.	Coadyuvar en la revisión de los trabajos ejecutados y las evaluaciones de éstas.			X
Externas	Comisión Estatal del Agua para el Bienestar; Comisión Nacional del Agua, y Entidades Auditoras.	Apoyar en los procesos de revisión y para solventar auditorías llevadas a cabo por los órganos de fiscalización a las obras realizadas o en proceso de ejecución por SOAPA.	X		

6. Competencias laborales.	
<b>Conocimientos generales:</b>	
Administración pública, construcción, diseño arquitectónico, dibujo arquitectónico, planos, avalúos, tecnologías de la información, manejo de paquetería office, procesos de obra, finanzas, economía, mercadotecnia, normatividad en materia de agua y obra pública.	
<b>Habilidades:</b>	
Toma de decisiones, planeación, administración, gestión de proyectos, trabajo en equipo, orientación a resultados, manejo de personal, diseño de construcción, diseño de espacios, evaluación de costos y resolución de conflictos.	
<b>Actitudes:</b>	
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.	

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefe o Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director Técnico.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección Técnica.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

<b>2. Objetivo:</b>
Dirigir y coordinar la operación, mantenimiento y rehabilitación eficiente de los sistemas de producción y distribución de agua potable, alcantarillado y saneamiento, para satisfacer las demandas de las personas usuarias.

- |   |
|---|
| <b>3. Funciones:</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar con el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales la dotación de materiales, equipos y herramientas de trabajo;</li> <li>Elaborar los programas de operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios brindados por SOAPA;</li> <li>Mantener actualizada la bitácora y fecha de servicios en función de mantenimientos, reparaciones, rehabilitaciones o cambios de controles eléctricos a las estaciones, pozos y equipos eléctricos y mecánicos;</li> <li>Recopilar la información necesaria a presentar ante las diversas instancias para solicitar y obtener el permiso para la perforación de pozos profundos y su captación;</li> <li>Desarrollar las acciones necesarias para mejorar el suministro del agua, tomando como indicadores la producción de agua y su distribución en el municipio de Oaxaca de Juárez y municipios conurbados a los que SOAPA ofrece el servicio;</li> <li>Vigilar el funcionamiento de los tanques de almacenamiento, líneas de conducción y redes de distribución de agua potable;</li> </ul> |

- Verificar la eficiencia de los pozos, rebombes, conducciones y equipo electromecánico para asegurar su correcta operación y, en su caso, establecer las acciones necesarias para su mantenimiento preventivo, correctivo y rehabilitación;
- Elaborar requisiciones respecto a piezas específicas a utilizar para el mejoramiento de los sistemas hidráulicos;
- Designar al personal calificado para coadyuvar en la instalación del equipo mecánico o cambios de controles eléctricos de equipos, estaciones y pozos;
- Mantener las medidas de seguridad y operatividad necesarias en los procesos a ejecutar con los equipos de bombeo;
- Realizar, por sí o a través del personal respectivo, visitas periódicas de inspección, a efecto de detectar deficiencias en el servicio;
- Verificar el adecuado funcionamiento hidráulico y físico del sistema y, en su caso, informar a su Dirección cualquier anomalía presentada en el comportamiento de los acueductos, tanques y pozos a su cargo, a fin de prevenir contingencias en la operación de los servicios de agua potable;
- Ejecutar programas de reparación y mantenimiento de las redes de agua potable, alcantarillado y recubrimiento;
- Supervisar la infraestructura de los servicios de agua, alcantarillado y saneamiento de SOAPA;
- Vigilar que el personal a su cargo cumpla con el reglamento de seguridad e higiene en cada una de sus actividades a desempeñar;
- Analizar y remitir a su superior jerárquico el concentrado de los volúmenes de producción de agua registrados, de acuerdo a los equipos de medición de las fuentes de abastecimiento, para determinar la operación del sistema de distribución y su vez la programación del suministro;
- Diseñar los planes maestros y reguladores de las redes de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- Planear, organizar y controlar del inventario físico del sistema de distribución de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, así como la actualización en planos en coordinación con el Departamento de Estudios y Proyectos;
- Emitir opinión sobre la factibilidad para la autorización de obras de ampliación de la red de agua potable y alcantarillado en nuevos centros de desarrollos tanto doméstico, comercial e industrial, así como de obras realizadas por el municipio;
- Proporcionar datos técnicos al Departamento de Estudios y Proyectos para el diseño de proyectos de rehabilitación, ampliación y obras nuevas de las redes de agua potable, pluvial y alcantarillado sanitario;
- Analizar y dar seguimiento a las recomendaciones u observaciones que se deriven de las auditorías efectuadas por la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, la Auditoría Superior de Fiscalización del Estado de Oaxaca y/o la Auditoría Superior de la Federación, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

4. Puestos subordinados.		
Directos	Indirectos	Total
172	0	172

5. Relaciones interinstitucionales.					
	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de	Frecuencia		
			Eventual	Periódica	Permanente
Internas	Dirección Técnica.	Tomar acuerdos e informar los trabajos generales de planeación de la Institución.			X
	Departamentos adscritos a la Dirección Técnica.	Revisar y analizar los trabajos ejecutados y las evaluaciones de éstas.			X
Externas	No aplica.				

6. Competencias laborales.	
<b>Conocimientos generales:</b>	
Administración pública, ingeniería civil e hidráulica, diseño y dibujo arquitectónico, presupuesto, tecnologías de la información, manejo de paquetería office, obra pública y normatividad en materia hidráulica y obra pública.	
<b>Habilidades:</b>	
Toma de decisiones, planeación, administración, gestión de proyectos, trabajo en equipo, orientación a resultados, manejo de personal, diseño de construcción, diseño de espacios, evaluación de costos y resolución de conflictos.	
<b>Actitudes:</b>	
Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.	

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefe o Jefe del Departamento de Módulos de Servicios.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director Técnico.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección Técnica.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Coordinar la atención al público usuario de los servicios, a través de los Módulos de Servicios y la organización de brigadas de atención, optimizando de manera eficiente y eficaz los servicios que presta SOAPA.

- 3. Funciones:**
- Atender y canalizar los problemas de las tomas domiciliarias la red de agua potable, descargas de drenaje sanitario y alcantarillado;
  - Recibir y canalizar para su atención, las solicitudes de aclaración respecto de los cobros por altos consumos, falta de suministro de agua, anomalías en los aparatos medidores y demás situaciones que se presenten;
  - Efectuar verificaciones en coordinación con otras áreas, con la finalidad de obtener datos técnicos del lugar que permitan dictaminar la factibilidad o no de la instalación de tomas domiciliarias de agua potable y/o descargas de drenaje sanitario, al igual que para la cancelación definitiva de toma de agua, así como para generar listas de materiales y presupuestos de obra menor;
  - Sugerir acciones de mejora necesaria para los procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de los trabajos, como descargas de drenaje sanitario, tomas domiciliarias de agua potable, reposiciones de toma y reparaciones de tomas domiciliarias de agua potable, instalación y rectificación de descargas de drenaje, revisión de llaves de inserción, atención de fugas de agua potable por rupturas en tomas domiciliarias;
  - Informar a las personas usuarias respecto de los requisitos necesarios para la contratación y/o ampliación de los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado;
  - Recibir y atender las solicitudes en materia de contratación, servicios de mantenimiento o reparación de agua potable y alcantarillado domiciliarios;
  - Vigilar que se atiendan los reportes por obstrucción de líneas de conducción y distribución y colocación de válvulas de desfogue;
  - Recibir los reportes, quejas y denuncias de las personas usuarias y canalizarlos al Departamento de Quejas y Denuncias para su atención, y
  - Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y las que le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

<b>4. Puestos subordinados.</b>		
<b>Directos</b>	<b>Indirectos</b>	<b>Total</b>
50	0	50

<b>5. Relaciones interinstitucionales.</b>					
	<b>Puesto y/o área de trabajo</b>	<b>Con el objeto de</b>	<b>Frecuencia</b>		
			<b>Eventual</b>	<b>Periódica</b>	<b>Permanente</b>
<b>Internas</b>	Todas las áreas administrativas.	Solicitar su colaboración para el cumplimiento de los objetivos de los Módulos de Servicios.			X
<b>Externas</b>	Personas en general.	Atender y, en caso necesario, turnar las quejas al Departamento correspondiente para su atención y resolución.			X

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
 Administración pública, ingeniería civil e hidráulica, manejo de paquetería office, obra pública y normatividad en materia hidráulica.

**Habilidades:**  
 Trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, organización, servicio a clientes, facilidad de palabra y buen trato.

**Actitudes:**  
 Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

<b>1. Nomenclatura:</b> Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Puesto:</b> Jefe o Jefe del Departamento de Control de Calidad del Agua.
<b>Superior inmediato:</b> Directora o Director Técnico.
<b>Área de adscripción:</b> Dirección Técnica.
<b>Tipo de plaza – relación laboral:</b> Confianza.

**2. Objetivo:**  
 Vigilar el proceso de tratamiento y potabilización del agua, mediante el análisis y monitoreo de la calidad en las plantas, tanques y pozos, con el objeto de obtener y brindar a la ciudadanía agua de calidad, apta para uso y consumo humano.

- 3. Funciones:**
- Realizar evaluaciones de la calidad y características de las fuentes de abastecimiento y el agua suministrada y notificar a su superior jerárquico los resultados obtenidos;
  - Vigilar las dosis establecidas de sustancias químicas para el tratamiento del agua, así como de cloro en pozos;
  - Supervisar que la cloración del agua se haga respetando los límites máximos permisibles de cloro residual,

- de acuerdo con la normalidad establecida;
- Analizar los pronósticos de comportamiento y la evolución de las fuentes de abastecimiento, a fin de conocer su capacidad de producción;
- Proponer recorridos en conjunto con el Departamento de Estudios y Proyectos, a los lugares donde se requieren las estaciones de cloración o desinfección del agua, para proyectar y llevar a cabo las obras correspondientes;
- Supervisar y evaluar el funcionamiento y los métodos empleados en las plantas potabilizadoras, pozos, pipas y domicilios, proponiendo a su superior jerárquico, en función de los análisis y monitoreo de la calidad del agua, las medidas de prevención y corrección de anomalías correspondiente, así como actualizaciones de técnicas y equipos;
- Proponer ante las diversas instancias, nuevas estrategias para la aplicación de la normalidad establecida en los procesos para el control de la calidad del agua;
- Vigilar los procesos de potabilización de agua, así como a los encargados de los procesos, abasteciéndoles de material químico y equipo de trabajo en coordinación con el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales;
- Analizar los estudios fisicoquímicos-bacteriológicos emitidos por el laboratorio y determinar lo conducente;
- Proponer a su superior jerárquico el programa mensual para el lavado de tanques, en coordinación con el área de distribución, a fin de mejorar la calidad del agua en su destino final;
- Determinar las necesidades del Departamento en función del material de laboratorio, plantas, equipos electromecánicos y equipos dosificadores, así como los mantenimientos preventivos y correctivos a dichos equipos;
- Analizar y dar seguimiento a las recomendaciones u observaciones que se deriven de las auditorías efectuadas por la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública, la Auditoría Superior de Fiscalización del Estado de Oaxaca y/o la Auditoría Superior de la Federación, y
- Las demás que le señalen las disposiciones normativas aplicables y le confiera su superior jerárquico, en el ámbito de su competencia.

<b>4. Puestos subordinados.</b>		
<b>Directos</b>	<b>Indirectos</b>	<b>Total</b>
49	0	49

<b>5. Relaciones interinstitucionales.</b>					
	<b>Puesto y/o área de trabajo</b>	<b>Con el objeto de</b>	<b>Frecuencia</b>		
			<b>Eventual</b>	<b>Periódica</b>	<b>Permanente</b>
	Dirección Jurídica.	Solicitar su apoyo para presentar denuncia y/o querrela por el robo de partes y/o equipos completos electromecánicos y de dosificación en pozos, así como comunicar las quejas de usuarios presentadas a instituciones gubernamentales por la atención en el servicio de agua potable.			X
<b>Internas</b>	Departamento de Estudios y Proyectos.	Coordinar la ejecución de obras en plantas potabilizadoras y de tratamiento.			X
<b>Internas</b>	Departamento de Operación y Mantenimiento	Coordinar la programación de lavado de tanques.			X
<b>Externas</b>	Comisión Nacional del Agua; Comisión Estatal del Agua; Secretaría de Salud y Coordinación Estatal de Protección Civil de Oaxaca.	Establecer coordinación para vigilar la cantidad de cloro residual en fuentes de captación y domicilios con el fin de mejorar la calidad del agua.	X		
		Establecer comunicación para atender las contingencias derivadas de enfermedades causadas por a la calidad del agua potable.	X		

**6. Competencias laborales.**

**Conocimientos generales:**  
 Ingeniería hidráulica, obra pública, manejo de paquetería office y normatividad en materia hidráulica.

**Habilidades:**  
 Trabajo en equipo, manejo de personal, resolución de problemas, capacidad de análisis y clasificación de información y documentos.

**Actitudes:**  
 Liderazgo, iniciativa, creatividad, servicio, disciplina y responsabilidad.

**IX. Directorio**

**Arq. Omar Pérez Benitez**  
Director General  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 200 y 201

**Lic. Yanet López Velasco.**  
Jefa del Departamento de Comunicación Social  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 122

**Ing. Romeo Ruiz Antonio.**  
Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 113

**Mtra. Mariana Tiburcio Antonio.**  
Jefa del Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 118

**Lic. Sandra Isabel Zurita Vásquez**  
Directora Jurídica  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 402

**Lic. Mayela Andrea Toledo López**  
Jefa del Departamento Consultivo  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 402

**Lic. Georgina Caballero Pérez.**  
Jefa del Departamento de lo Contencioso y Administrativo  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-30 Ext. 402

**Lic. Sergio Jair Heras Ignacio.**  
Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 212

**Lic. Kristal Ivonne Trenado López**  
Jefa de la Unidad Administrativa  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 208 y 209

**C.P. Miriam Aragón Méndez.**  
Jefa del Departamento de Recursos Humanos.  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-159-48 Ext. 218.

**C.P. Ernesto Rogelio Hernández Martínez.**  
Jefe del Departamento de Recursos Financieros  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
50-1-59-48 Ext. 215

**T.C. Elías Ángel Santos Hernández**  
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 210 y 211

**Ing. Juan Manuel García Castellanos.**  
Director de Planeación y Comercialización.  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
50-1-59-48 Ext. 231

**Mtra. Araceli Colín Jiménez.**  
Jefa del Departamento de Programación y Presupuesto  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 302

**Lic. Rubén Alberto Zavala Villasante.**  
Jefe del Departamento de Comercialización  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 303

**Arq. Néstor Hugo Zaragoza García**  
Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca,  
50-1-59-48 Ext. 110

**C.P. Alejo Cruz Ortiz**  
Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 301 y 308

**Arq. Oscar Fermín Villalobos Rivas.**  
Jefe del Departamento de Licitación y Precios Unitarios  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
50-1-59-48 Ext. 126

**Arq. José Francisco Medina Esteva.**  
Director Técnico.  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca  
50-1-59-48 Ext. 127

**C.P. Concepción Ruiz Gómez.**  
Jefa del Departamento de Supervisión de Obra  
Calle Manuel Sabino Crespo N°509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 401

**Ing. Javier López Cruz**  
Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento  
Calle Guadalupe Victoria 342-A,

Colonia Libertad, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 y 50-1-02-08

**C.P. Verónica Pérez Cruz**

Jefa del Departamento de Módulos de Servicios  
Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-159-48 Ext. 304

**Ing. Adán Cruz Ríos.**

Jefe del Departamento de Control de Calidad del Agua  
Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
50-1-59-48 Ext. 311

**X. Exhorto**

Es responsabilidad de las y los servidores públicos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, apearse a lo establecido en el presente Manual de Organización, ya que esto permitirá el buen desempeño de sus actividades y el cumplimiento de sus metas, cualquier modificación a este documento sin autorización correspondiente constituye responsabilidad administrativa en términos de los artículos 3, 55 y 56, de la "Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca".

**XI. Foja de firmas**

Emitió



**Arq. Omar Pérez Benitez**  
Director General del Sistema  
Operador de los Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado.

Validó



**C.P. Noel Hernández Rito.**  
Secretario de Administración.

Se autorizó la publicación del Presente Manual de Organización por el Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en la Tercera Sesión Ordinaria de fecha veintinueve de agosto de 2024.

Área administrativa responsable de elaboración: Departamento Consultivo.

21	agosto	2024
----	--------	------

**PERIÓDICO OFICIAL**  
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO  
**INDICADOR**  
**UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS**

OFICINA Y TALLERES  
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN  
TELÉFONO Y FAX  
51 6 37 26  
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

**CONDICIONES GENERALES**

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.